

PERAN HUMAS BADAN PEMERIKSA KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA (BPK RI) SEBAGAI FASILITATOR KOMUNIKASI KEPADA PUBLIK MELALUI MEDIA *WEBSITE*

Izharul Sandi

Email : Izharulsandi@gmail.com

Riyodina G. Pratikto

Email : riyodina.pratikto@budiluhur.ac.id

Fakultas Ilmu Komunikasi –Universitas Budi Luhur

ABSTRACT

THE ROLE OF PUBLIC RELATIONS BADAN PEMERIKSA KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA AS A COMMUNICATION FACILITATOR TO THE PUBLIC THROUGH MEDIA WEBSITE

This study is conducted by Public Relations act as facilitator communications through website media. Public Relations generally serve as a communication link between institutions to the public. This study aims to determine the role of Public Relations BPK RI as a Facilitator of Communication through the media Website. the researcher question asked is how the role of Public Relations BPK RI as a Facilitator of Communication to the public through the media Website ?. Theory used The Public Situational Theory of Two Way Symmetry model developed by James E. Grunig and Todd Hunt. This Research Method Descriptive Qualitative with Qualitative approach. The object of this research is the website of Public Relations BPK RI, while the subject of this research Division Public Relations BPK RI. The paradigm used post-positivism. Data collection obtained through observation and semi-structured interviews and obtained from the study of source libraries such as documents, books, and others. Informants obtained by purposive sampling is choosing informants who have relevance to the theme of research and compare the results of interviews with environmental situations. The number of informants this research amounted four people. The results of this study show Public Relations BPK RI to make the website as a new medium in communicating,. Communication to the public as well as other employees works well. Website becomes a media that is important for Public Relations BPK RI, because by using the website. in the website there is also a new application that can be used publicly, namely Application Complaint Society.

Keywords: *The Role, Communications Facilitator, Website*

PENDAHULUAN

Humas pada umumnya adalah usaha untuk membangun dan mempertahankan komunikasi yang baik serta bermanfaat antara lembaga atau organisasi kepada masyarakat. Kesuksesan atau kegagalan dari sebuah lembaga dalam berkomunikasi dapat dipengaruhi oleh kegiatan humas. Keberadaan Humas cukup penting untuk membentuk saling

pengertian antara pihak lembaga dan masyarakat.

Komunikasi kepada publik yang dilakukan oleh Humas juga menerapkan komunikasi melalui media, baik melalui iklan, media sosial ataupun *Website* dengan menyediakan informasi mengenai perkembangan terkini. Tidak hanya itu, Humas perlu juga menyediakan layanan informasi berupa *Contact Center* yang

diperuntukan bagi karyawan ataupun masyarakat yang ingin menyampaikan keluhan dan pertanyaannya. Komunikasi kepada publik umumnya dilakukan oleh Humas disetiap lembaga atau perusahaan, baik secara langsung ataupun melalui media. Peranan umum Humas dalam manajemen suatu lembaga itu terlihat dengan adanya beberapa aktivitas pokok kehumasan, yaitu mengevaluasi sikap atau opini publik, artinya humas harus bisa mengkoreksi apa yang kurang dalam pelaksanaan dan membaca situasi dalam setiap menjalankan tugas di masyarakat. Salah satu peran humas yang dijalankan oleh Humas BPK adalah Fasilitator Komunikasi.

Fasilitator Komunikasi menjadi peran yang cukup penting dilakukan oleh Humas, karena Fasilitator adalah orang yang memberikan bantuan dalam memperlancar proses komunikasi sekelompok orang, sehingga mereka dapat memahami atau memecahkan masalah bersama-sama. Fasilitator bukanlah seseorang yang bertugas hanya memberikan pelatihan, bimbingan nasihat atau pendapat. Fasilitator harus menjadi narasumber yang baik untuk berbagai permasalahan

Humas Badan pemeriksa Keuangan Republik Indonesia (BPK RI) berusaha untuk mengembangkan komunikasi yang efektif yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan informasi dan mewujudkan tujuan dari Lembaga tersebut. Media *Public Relations* yang digunakan untuk mencapai tujuan tersebut yaitu melalui *Website* yang dapat diakses 24 jam oleh publik.

BPK RI telah melakukan pembaharuan terhadap *website* mereka berbeda dari tahun-tahun sebelumnya. Humas BPK RI pada saat ini menjalankan berbagai macam fungsi humas salah satunya sebagai fasilitator komunikasi. Humas Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia (BPK RI) adalah

penghubung antara pemerintah dengan masyarakat dan menjadi penerjemah informasi dari pemerintah ke masyarakat. Humas menjadi jalur komunikasi pemerintah, termasuk juga mengakomodasi kebutuhan dan aspirasi publik tentang informasi yang dibutuhkan melalui layanan publik, salah satunya adalah media *website*, serta penyampaian sikap dan pendapat publik terhadap lembaga.

Tampilan *Website* BPK RI yang baru tampil dengan layanan yang lebih mudah dan lebih lengkap untuk diakses oleh publik, tentu berbeda dengan *website* yang dahulu. *Website* edisi baru ini menyajikan berbagai data dan informasi yang lebih mudah diakses oleh berbagai pihak dan pengguna. Komentar, kritik, saran maupun pengaduan dimungkinkan oleh fitur yang ada dalam *website* ini. Data dan informasi yang dapat diakses antara lain struktur organisasi, Kantor Perwakilan, Kasus Aktual, Siaran Pers, Produk Hukum BPK, Pengumuman, hasil *review*, berita-berita kegiatan yang diselenggarakan oleh BPK serta capaian yang diperoleh dari berbagai kegiatan tersebut dan lain sebagainya. Kemudian *website* BPK RI di kelola oleh orang Humas.¹

Sebagai bentuk informasi, peran Fasilitator Komunikasi berfungsi sebagai tempat komunikasi antara humas dan juga masyarakat. Penelitian ini dilakukan untuk mencari peran fasilitator komunikasi pada Humas BPK RI . Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran Fasilitator komunikasi Humas BPK RI sebagai Fasilitator Komunikasi dalam menangani proses keluhan masyarakat terhadap lembaga melalui media *Website*.

Setelah membuat pembaharuan sistem pada *website* tersebut, Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) memperoleh peringkat ke delapan untuk Kategori Badan Publik Lembaga Negara pada Penganugerahan Keterbukaan Informasi Publik. Anugerah ini diberikan kepada

¹<http://www.bpk.go.id/news/peluncuran-website-bpk>

Badan-badan Publik yang telah menunjukkan komitmennya dalam melaksanakan keterbukaan informasi di badan publiknya yang diselenggarakan oleh Komisi Informasi Pusat (KIP). Acara berlangsung Selasa, 15 Desember 2015 di Istana Presiden, Jakarta.²

Penghargaan yang diraih tidak lepas dari peran humas yang menyampaikan informasi secara terbuka melalui *website*. Hampir seluruh kegiatan *public relation* atau humas yang ada dapat dilakukan di internet dari mulai melakukan kegiatan publikasi salah satunya *website*, melakukan hubungan dengan peminat informasi (masyarakat). Jadi itu juga merupakan salah satu alasan peneliti mengambil tema *website*.

Ketertarikan peneliti pada penelitian ini adalah Peningkatan Data tersebut ada setelah *Website* BPK RI di kelola oleh Staff Humas, karena memang sebelumnya di kelola oleh Staf IT. Humas BPK RI melakukan komunikasi atau layanan informasi melalui *website* nya, yang saat ini menjalankan komunikasi kepada publik.

Selama ini, umumnya masyarakat menilai pelayanan yang diberikan oleh lembaga kepada masyarakat cenderung kurang dan tidak berkualitas. Hal ini dapat dilihat dari masih banyaknya keluhan yang disampaikan masyarakat kepada lembaga yang memberikan layanan kepada masyarakat, seperti minimnya informasi yang diberikan, dan prosedur memperoleh informasi. Pada umumnya institusi layanan informasi publik termasuk institusi kehumasan lembaga, masih mengalami berbagai kelemahan seperti: lemahnya budaya pendokumentasian informasi terhadap aktivitas dan *out-put* kinerja, lemahnya sistem administrasi lembaga di sebagian besar publik yang berakibat pada kurang tertatanya aliran informasi di lingkungan lembaga.

Kegiatan kehumasan jadi lebih fleksibel, lebih efektif bahkan lebih efisien dibandingkan jika dilakukan di dunia nyata. Dulu untuk suatu program kehumasan konvensional bisa mengeluarkan budget ratusan juta, maka jika program tersebut dilakukan di dunia internet akan jauh lebih murah.

Sebuah Lembaga Pemerintahan tentu membutuhkan humas dalam mengelola informasi mengenai hal-hal yang ada di dalam Instansi melalui *website*-nya untuk memperkenalkan Instansinya, memberikan informasi yang bermanfaat dan juga untuk menjaga nama baik instansi tersebut sehingga *website* sangat dibutuhkan untuk sebuah Lembaga pemerintahan

Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia memiliki humas yang bertugas melakukan aktifitas komunikasi,

NO	KLASIFIKASI	URAIAN
1.	Pelayanan Informasi Publik:	Total: 1.566
	a) Permintaan informasi	1.013
	b) Pengaduan masyarakat	558
	c) Komplain atas informasi	
2.	Mayoritas Topik:	
	a) Permintaan Informasi	Laporan hasil pemeriksaan (517 permintaan)
	b) Pengaduan Masyarakat	Pemmasalahan penyempurnaan keuangan negara (222 pengaduan)
	c) Komplain atas Informasi	Pemohonan pemeriksaan investigatif BPK
3.	Pengaduan Permintaan Informasi Komplain atas Informasi Dalam Proses:	
	a) Permintaan Informasi	2 permintaan dalam proses
	(1) Permohonan penelitian dan informasi hukum mengenai keuangan PT PLN	

Gambar 1.1
Data Permintaan Informasi Publik
kepada Humas BPK RI
Sumber : www.bpk.go.id

NO	KLASIFIKASI	URAIAN
1.	Pelayanan Informasi Publik:	Total: 2009
	a) Permintaan informasi	1.057
	b) Pengaduan masyarakat	951
	c) Komplain atas informasi	1
2.	Mayoritas Jenis/Topik:	
	a) Permintaan Informasi	Laporan hasil pemeriksaan (524 permintaan)
	b) Pengaduan Masyarakat	Pengaduan terkait tugas pemeriksaan BPK (551 pengaduan)
	c) Keberatan atas Informasi	Keberatan atas informasi terkait pelanggaran kode etik di BPK
3.	Permintaan Informasi, Pengaduan Masyarakat dan Keberatan atas Informasi yang Masih Dalam Proses:	

Gambar 1.2
Data Permintaan Informasi Publik
kepada Humas BPK RI
Sumber : www.bpk.go.id

²<http://www.bpk.go.id>

baik komunikasi internal maupun eksternal guna membangun citra institusi (pembangunan *image* jangka panjang) salah satunya melalui *website*. *Website* dari BPK sendiri dikelola oleh orang humas. Isi konten yang di muat bertujuan untuk membutuhkan transparansi BPK RI kepada publik. Sehingga hasil-hasil kinerja dari BPK RI bisa di lihat melalui *website* tersebut. Humas BPK RI menyampaikan berbagai kegiatan yang bisa diketahui melalui *website*, seperti *workshop*, *press conference*, dan sebagainya. Jika Intansi pemerintah mendapatkan respon yang baik dari masyarakat, maka suatu instansi harus mempunyai humas yang mampu meningkatkan citra dari instansi tersebut. Intinya bahwa sikap dan kepribadian humas dalam suatu instansi mencerminkan bagaimana citra tersebut di mata masyarakat.

Perkembangan fungsi *website* pada zaman ini diharapkan tidak hanya berfungsi sebagai sumber informasi yang bersifat pasif, namun diharapkan bisa bersifat dinamis, sehingga fungsi dan manfaat *website* menjadi dua arah dan timbul efek timbal balik. Seperti telah di jelaskan dalam Instruksi Presiden No. 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, yang mana berangkat dari pemikiran tentang pertimbangan pemanfaatan Teknologi Informasi dalam proses pemerintahan yang diyakini akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi serta akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Dengan terwujudnya *website* yang bersifat dinamis, diharapkan akan diperoleh aliran informasi yang optimal antara pemerintah-masyarakat dan sebaliknya, sehingga masyarakat akan terbangun rasa memiliki dan rasa kebutuhan akan *website* tersebut sebagai penyambung aspirasinya. Seiring dengan itu dengan adanya kemanfaatan *website* tersebut akan semakin meningkatkan efisiensi dan efektifitas penyelenggaraan pemerintahan.³

³www.kominfo.go.id

Unsur terpenting dari sebuah tampilan yang efektif situs web di internet adalah isi (*content*) dan disain yang baik serta menarik. Sebuah situs web pemerintah daerah mempunyai persyaratan minimal untuk isi. Pengelola situs web pemerintah daerah harus mampu menentukan apa yang diharapkan oleh para pengguna mengenai apa yang seharusnya ada di situs *website*. *Website* menjadi salah satu media yang bermnfaat bagi organisasi atau intansi.

Website dapat digunakan oleh pihak internal maupun eksternal BPK RI untuk mendapatkan informasi *terupdate* dari Humas. Karena, penggunaan *website* yang praktis, penggunaan *website* bisa dilakukan kapan dan dimana saja selama terkoneksi dengan internet. *Website* merupakan salah satu media yang memberikan kebutuhan kepada publik, memberikan informasi-informasi khususnya *website* BPK RI yang dapat diakses 24 jam, tetapi pelayanan yang dilakukan melalui *website* BPK RI hanya pada saat jam kerja, yaitu pukul 09.00-17.00.

Beberapa instansi pemerintahan memanfaatkan media *webiste* untuk menyebarkan informasi mengenai hal-hal yang berkaitan dengan kegiatannya. Misalnya proses pembuatan perizinan, informasi dan juga publikasi berita kegiatan maupun prestasi atau penghargaan yang di dapat. Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia merupakan salah satu yang memanfaatkan teknologi media online salah satunya *website* untuk melakukan aktifitas kegiatan seperti informasi proses pembuatan perizinan bagi seluruh peserta yang akan melakukan aktifitas berupa penelitian di seluruh divisi BPK RI, maka harus membuat perizinan melalui Humas BPK RI.

Informasi yang dibuat oleh humas juga akan bedampak positif karena berita kegiatan yang berlangsung ditampilkan secara transparan dan jelas. Ruang lingkup kerja Humas sangatlah luas, Humas yang

berada di setiap divisi harus bisa menjalin komunikasi yang baik dengan pihak internal maupun eksternal. Informasi apapun yang berkaitan dengan instansi maupun publik harus disampaikan secara transparan.

KERANGKA TEORITIS

Hubungan Masyarakat (Humas)

Humas merupakan usaha yang direncanakan secara terus-menerus dengan sengaja, guna membangun dan mempertahankan saling pengertian antara organisasi dan masyarakatnya. Pendapat ini menunjukkan bahwa humas dianggap sebuah proses atau aktivitas yang bertujuan untuk menjalin komunikasi antara organisasi dan pihak luar organisasi.

Humas adalah fungsi manajemen yang khas dan mendukung pembinaan, pemeliharaan jalur bersama antara organisasi dengan publiknya, menyangkut aktifitas komunikasi, pengertian, penerimaan, dan kerja sama melibatkan manajemen untuk mampu menanggapi opini publik, mendukung manajemen dalam mengikuti dan memanfaatkan perubahan secara efektif, bertindak sebagai sistem peringatan dini dalam mengantisipasi kecenderungan penggunaan penelitian serta teknik komunikasi yang sehat dan etis sebagai sarana utama.⁴

Dapat dipahami bahwa Humas sangat dibutuhkan pada perusahaan maupun lembaga pemerintahan, tujuannya agar mudah menjalin komunikasi yang lebih efektif melalui manajemen.

Para praktisi Humas berkomunikasi dengan semua masyarakat internal dan eksternal yang relevan untuk mengembangkan hubungan yang positif serta menciptakan konsistensi antara tujuan organisasi dengan harapan masyarakat. Mereka juga mengembangkan, melaksanakan, dan mengevaluasi program organisasi yang mempromosikan pertukaran pengaruh

serta pemahaman diantara konsistensi organisasi masyarakat.⁵

Berdasarkan penjelasan yang sudah dipaparkan mengenai Humas, peneliti dapat mengetahui bahwa Humas merupakan fungsi manajemen yang melakukan aktifitas komunikasi kepada pihak perusahaan dan publik agar tercipta saling pengertian, dan dilakukan secara terus menerus. Tujuannya agar terlaksana hubungan yang positif antara tujuan organisasi dan harapan masyarakat.

Peran Humas

Menurut Kriyantono dalam buku "*Public Relations Writing*" Peran Public Relations atau Humas dapat diringkas menjadi 7 poin P-E-N-C-I-L-S adalah sebagai berikut:

1. *Publication & publicity*, yaitu mengenalkan perusahaan kepada publik. Misalnya membuat tulisan yang disebar ke media, newsletter, artikel dan lainnya.
2. *Events*, mengorganisasi *event* atau kegiatan sebagai upaya membentuk citra
3. *News*, Pekerjaan seorang *Public Relations* adalah menghasilkan produk-produk tulisan yang sifatnya menyebarkan informasi kepada publik, seperti press release, newsletter, berita, dan lain-lain. Karena itu, dituntut menguasai teknik-teknik menulis (*Public Relations Writing*).
4. *Community Involvement*, *Public Relations* mesti membuat program-program yang ditunjukkan untuk menciptakan keterlibatan komunitas atau masyarakat sekitarnya.
5. *Identity-media*, merupakan pekerjaan *Public Relations* dalam membina hubungan dengan media (pers). Sangat penting untuk

⁴Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relation & Media Komunikasi*, PT Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2010, hlm. 16

⁵Lattimore dan et.all., *Public Relations Profesi dan Praktik*, Jakarta, 2010, hlm.4

memperoleh publisitas media. Media adalah mitra kerja abadi *Public Relations*. Media butuh public relations sebagai berita dan *public relations* butuh media sebagai sarana penyebar informasi serta pembentuk opini publik.

6. *Lobbying, Public Relations* sering melakukan upaya persuasi dan negosiasi dengan berbagai pihak.
7. *Social Investman, Pekerjaan Public Relations* untuk membuat program-program yang bermanfaat bagi kepentingan dan kesejahteraan.⁶

Media Baru

Media menjadi faktor utama dalam dunia humas, yang mengontrol arus publisitas melalui saluran-saluran komunikasi umum yang amat penting. Seiring berkembangnya zaman, media baru terjadi akibat perubahan teknologi menyangkut media. "Media baru adalah salah satu teknologi yang menggabungkan antar manusia dengan komputer yang saling berinteraksi dan dihubungkan langsung dengan jaringan internet."⁷

Menurut Mc. Quail (dalam Nawiroh Vera, 2008), aspek dasar dari perkembangan media baru adalah :

1. Digitalisasi, yaitu pesan yang dikonstruksikan dalam bentuk teks kemudian diubah menjadi serangkaian kode-kode digital dan dapat diproduksi, dikirimkan kepada penerima maupun disimpan.
2. Konvergensi, yaitu penyatuan bentuk fungsi media selama ini berdiri sendiri dalam proses organisasinya. Penerimaan maupun fungsi sebagai sumber informasi maupun hiburan.⁸

Dapat disimpulkan dari penjelasan yang sudah dipaparkan bahwa media

adalah alat untuk menyampaikan informasi kepada penerima pesan dan segala sesuatu yang dapat digunakan untuk menyalurkan pengirim kepada penerima sehingga dapat merangsang pikiran, perasaan, perhatian, agar terjadi komunikasi yang efektif. Dengan perkembangan teknologi yang pesat, media baru hadir untuk mempermudah pengiriman informasi maupun berinteraksi langsung kepada komunikan serta membawa banyak keuntungan.

Teori Situasional Publik (*Two Way Symmetrical*)

Peneliti menggunakan Teori Situasional Publik James E. Grunig menggunakan model Komunikasi *Two Way Symmetrical Communication*, penelitian ini juga relevan dengan menggunakan *Single-Issue Public*. karena pada penelitian ini humas bertindak sebagai Fasilitator Komunikasi dan hanya sebagian publik yang tertarik dengan isu-isu kinerja BPK RI . Peneliti ingin menerapkan konsep pada saat penelitian langsung agar peneliti mengetahui bagaimana proses pengelolaan pesan, yang kemudian dipublikasikan melalui *website*, cara merespon keluhan atau permintaan informasi, penyebaran pesan, dan apa saja yang menjadi tujuan dari *website* tersebut

Karakter utama dari teori ini adalah seorang *Public Relations/Humas* ditantang untuk melakukan dialog langsung dengan pemangku kepentingan dan juga publik, tidak hanya mendengarkan tetapi juga mempelajari dan yang paling penting adalah mengadaptasi perilaku organisasi sebagai hasil dari proses komunikasi. Berbeda dengan komunikasi liner satu arah, model ini melakukan proses timbal balik dimana mereka terlibat di dalamnya

⁶Rachmat Kriyantono, *Public relations Writing*, Hlm. 80 (Jakarta : Kencana Prenada Madia Group , 2008)

⁷<http://www.komunikasipraktis.com/2014/08/penelitian-media-baru-dan-jenis-jenisnya>

⁸Nawiroh Vera, *Komunikasi Massa*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2016), Hlm.60

memiliki posisi yang sama saat berkomunikasi

METODE PENELITIAN

Penelitian ini, peneliti menggunakan paradigma *post-positivisme*,

Post-positivisme berpendapat manusia tidak mungkin mendapatkan kebenaran dari realitas apabila peneliti membuat jarak dengan realitas atau tidak terlibat secara langsung dengan realitas. Hubungan antara peneliti dengan realitas harus bersifat interaktif, untuk itu perlu menggunakan prinsip triangulasi yaitu penggunaan bermacam-macam metode, sumber data, data, dan lain-lain.

Pendekatan Penelitian ini adalah kualitatif. penelitian yang didasarkan pada pengumpulan, analisis, dan interpretasi data berbentuk narasi serta visual (bukan angka) untuk memperoleh pemahaman mendalam dari fenomena tertentu yang diminati. "Menurut Nasution (1992), menyatakan bahwa dalam penelitian kualitatif naturalistik tidak ada pilihan dari pada menjadikan manusia sebagai instrument penelitian utama".⁹

Metode pada penelitian ini menggunakan deskriptif. Dalam penelitian ini peneliti terjun langsung ke lapangan, bertindak sebagai pengamat, membuat kategori perilaku, mengamati gejala dan mencatatnya dalam buku observasi. "Metodologi penelitian adalah cara ilmiah (rasional, empiris, dan sistematis) yang digunakan oleh pelaku suatu disiplin ilmu untuk melakukan penelitian".¹⁰

Subjek pada penelitian ini adalah key informan dan informan yang berjumlah empat orang, yaitu kepala bagian staff humas pengelolaan *website*, staff humas pengelolaan *website* dan pengunjung *website*

Definisi Konsep yang ada pada penelitian ini adalah Humas, peran Humas, fasilitator Komunikasi, *Website*.

Data Primer yang digunakan adalah observasi dan wawancara, sedangkan Data sekunder yang digunakan buku, penelitian terdahulu dan studi kepustakaan.

Teknik analisis data yang peneliti gunakan adalah teknik deskriptif dalam analisis datanya guna mendapatkan hasil penelitian yang akurat. Peneliti melakukan observasi pada Humas BPK RI. Dalam melakukan penelitian, peneliti mencatat dan menganalisis kegiatan yang dilakukan oleh Humas BPK RI

Lokasi dan Waktu Penelitian ini dilakukan oleh peneliti pada bulan Maret, sedangkan lokasi penelitian ini adalah di Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia yang beralamat di Jl. Gatot Subroto Kav. 31 Jakarta Pusat 10210, Indonesia

peneliti menggunakan Triangulasi Sumber dalam penelitian ini. Triangulasi sumber digunakan untuk membandingkan atau mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh dari sumber yang berbeda, yaitu dengan cara melakukan wawancara dengan narasumber yang berbeda dalam memperoleh data yang akurat dalam penelitian ini

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan Pembahasan ini merupakan gambaran umum dan sekaligus jawaban dari *key informan* dan *informan* yang telah dilakukan peneliti melalui tahap wawancara semi terstruktur, kemudian pada pembahasan nanti penelitian akan mengkaitakan dengan teori Situasional Publik *model Two Way Symmetrical*.

Hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti terhadap *Key informan* dan *Informan* yang sudah di jelaskan cukup detail. Peneliti bisa mengetahui bahwa Humas BPK RI sudah menjalankan Fungsinya dengan baik terutama sebagai Fasilitator Komunikasi. Komunikasi kepada publik maupun karyawan lainnya berjalan

⁹Andi Prastowo, *Menguasai Teknik-teknik Koleksi Data Penelitian Kualitatif*, Diva Press, Yogyakarta, 2010, Hlm. 16

¹⁰Sujarweni. V. Wiratna, *Metode Penelitian Lengkap, Praktis, dan Mudah dipahami*, Pustaka Baru Press, Yogyakarta, 2014, Hlm.5

dengan baik. *Website* menjadi media yang cukup penting bagi Humas BPK RI, karena dengan menggunakan *website* Humas BPK RI bisa melakukan komunikasi kepada publik dengan cukup efektif. Ditambah lagi dengan adanya Aplikasi Pengaduan Masyarakat *Online*. Dengan adanya aplikasi tersebut yang bisa diakses melalui *website*, Humas dan Publik bisa berkomunikasi secara langsung (komunikasi dua arah).

Kekurangan yang bisa diketahui dari hasil wawancara yang bisa peneliti ketahui adalah informasi yang disampaikan melalui *website* kurang cepat, walaupun memang selalu *update*. Kurang cepat dikarenakan memerlukan data dan informasi yang valid sehingga proses penyampaian pesan harus benar-benar kredibel. Dan juga proses komunikasi yang bisa dilakukan melalui Aplikasi Pengaduan Masyarakat hanya bisa dilakukan pada saat jam kerja berlangsung. Humas kurang merespon hal-hal yang diadakan melalui *chatting* jika diluar jam kerja.

Pembahasan pada penelitian ini adalah Humas BPK RI sebagai Fasilitator Komunikasi tidak hanya melakukan komunikasi satu arah dan mempersuasi publiknya saja, tetapi menciptakan komunikasi dua arah yang baik juga dengan lembaga dan kelompoknya, sehingga dapat meminimalisir kesalahan dalam penyampaian informasi yang dapat mempengaruhi kegiatan dan kesuksesan organisasi/kelompoknya. Seperti yang terdapat dalam Teori *Two Way Symmetrical Communications* yang di ungkapkan oleh James E. Grunig. Teori ini melihat komunikasi berperan untuk mengumpulkan informasi dan umpan balik dari publik untuk pengambilan keputusan. Strategi komunikasi ini bertujuan untuk memengaruhi publik agar beradaptasi dengan organisasi/kelompoknya, bukan sebaliknya. Organisasi/kelompok dipandang masih menempatkan kepentingan mereka di depan kepentingan publiknya untuk menjaga esistensinya. Karena bersifat *Symmetric*.

Untuk menjaga hubungan saling pengertian. Humas BPK RI juga telah memanfaatkan konsep komunikasi dua arah yang terbuka, baik dan jujur dalam konteks *website* kepada publiknya. Dalam hal ini Humas BPK RI menyediakan Fasilitas Pusat Informasi dan Komunikasi yang ada di beranda *website* guna untuk masyarakat yang ingin menyampaikan aspirasi dan kritik serta saran. Peran Humas BPK RI sebagai perantara komunikasi antara lembaga dengan publiknya, menciptakan hubungan baik antara keduanya. BPK RI Pusat melakukan program kerja eskternal yaitu *Government Relations*. *Government relations* dalam hal ini ialah mengenai kerjasama dan peraturan perundang-undangan dan regulasi yang telah ditetapkan dengan pemerintah tentang informasi-informasi apa saja yang dapat disampaikan.

Simpulan dan Saran

Berdasarkan dari hasil dan pembahasan yang sudah peneliti jelaskan dapat disimpulkan bahwa Humas BPK RI sebagai Fasilitator Komunikasi sudah memanfaatkan *website* sebagai media yang baru tuntut melakukan komunikasi dua arah dengan baik. Semua informasi yang dibutuhkan masyarakat mengenai Kinerja BPK RI maupun tentang keuangan negara yang memang sesuai kapasitas BPK RI selalu di publikasikan, tentunya dengan peraturan dan perundang undang-undangan yang berlaku. Permintaan informasi yang diminta oleh publik melalui *website* cukup banyak, ini tidak lepas dari pengelolaan *website* yang sekarang dikelola oleh rang humas, syarat dan alur permintaan informasi yang ada pada *website* pun cukup mudah, semua dijelaskan sedetail mungkin. Begitupun pengaduan masyarakat yang dikeluhkan oleh publik dapat diatasi dengan baik, *feedback* sangat diperhatikan agar meminimalisir kesalahpahaman yang ada dan saling pengertian.

Saran praktis yang bisa peneliti berikan adalah *Website* BPK RI bisa menggunakan tampilan yang lebih menarik lagi agar

pengunjung *website* tidak cepat bosan pada saat mengakses *website* tersebut, dan warna pada *website* bisa dibuat lebih menarik lagi.

Daftar Pustaka

Kriyantono, Rachmat. 2008. *Public relations Writing*, Jakarta : Kencana Prenada Media Group

Lattimore dan et.all. 2010. *Public Relatios Profesi dan Praktik*, Jakarta.

Prastowo, Andi. 2010. *Menguasai Teknik-teknik Koleksi Data Penelitian Kualitatif*, Yogyakarta : Diva Press

Ruslan, Rosadi. 2010. *Manajemen Public Relation & Media Komunikasi*, Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.

Sujarweni. V. Wiratna. 2014. *Metode Penelitian Lengkap, Praktis, dan Mudah dipahami*, Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Vera, Nawiroh. 2016. *Komunikasi Massa*, Bogor: Ghalia Indonesia

Sumber Internet

www.bpk.go.id
www.kominfo.go.id