

KINERJA HUMAS PENGADILAN NEGERI PEKANBARU DALAM MEMBERIKAN INFORMASI KEPADA MASYARAKAT

Oleh : Nuriati Putri

Pembimbing : Dr. Nurjanah, M.Si

Jurusan Ilmu Komunikasi - Konsentrasi Hubungan Masyarakat

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

Abstract

The Public Relations performance in the Pekanbaru District Court is less effective in providing information to the community, one of which is due to limited public relations capacity and too heavy workload, Public Relations of the District Court which concurrently serves as a Judge. The purpose of this study is: to find out the form of Public Relations Performance of the Pekanbaru District Court in providing information to the public and to find out the barriers to the Performance of Public Relations of the Pekanbaru District Court in providing information to the public. The design used in the study is a descriptive approach. In this study researchers used a qualitative descriptive type, this research will be conducted in the city of Pekanbaru, the data relating to this study will be obtained from the Pekanbaru City District Court. In collecting data, researchers used interviewing, observation, and documentation techniques by using informants as sources of information. The results of the study show that the Public Relations of the Pekanbaru District Court is in charge of providing information related to policies, activities, reports on achievements or achievements, as well as information related to postponement hearings or changes to the trial schedule to the public. Public Relations also received complaints and complaints from the public. As a development and creator of an organization's positive image, namely by providing services openly to the community. The obstacles experienced in providing information include: Information received by the Public is not in accordance with what has been scheduled, Mass communication, namely the delivery of information is not widely conveyed to the public.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Komunikasi tidak pernah lepas dari kehidupan sehari-hari. Proses komunikasi pada hakikatnya adalah proses penyampaian pikiran atau perasaan oleh seseorang kepada orang lain (Dharma, 2007: 9). Di era globalisasi saat ini, menuntut organisasi ataupun Pengadilan untuk senantiasa meningkatkan dalam memberikan Informasi secara profesional sesuai dengan bidangnya masing-masing.

Pengadilan Negeri sebagai lembaga pelaksana kekuasaan kehakiman yang merupakan ujung tombak dalam menegakan hukum dan keadilan serta menjalankan tugas dan fungsinya sebagai pelayan masyarakat, senantiasa dituntut untuk memberikan pelayanan prima sesuai dengan prinsip-prinsip Pengadilan yaitu sederhana, cepat, dan biaya ringan.

Terkait dengan memberikan Informasi kepada masyarakat Pengadilan Negeri Pekanbaru Kelas IA kurang optimal secara internal yaitu dengan dibuktikannya sering terdapat keterlambatan dalam memberikan Informasi yang pasti dan benar kepada masyarakat terkait dengan Informasi sidang yang ditunda dan perubahan jadwal sidang, tidak hanya itu keterbatasan ruang tunggu juga menjadi kendala di Pengadilan Negeri Kelas IA Pekanbaru seperti kurangnya ketersediaan kursi untuk masyarakat.

Bersamaan dengan ini terdapat di Pengadilan negeri pekanbaru yang menjadikan pelayanan tidak stabil atau tidak sesuai dengan harapan masyarakat untuk mendapatkan Informasi yang benar, sehingga menimbulkan kualitas pelayanan yang dianggap tidak

memuaskan. Berdasarkan hasil penelitian di lapangan yang penulis lakukan terdapat gejala kurangnya keramahan staf dalam memberikan Informasi. Secara umum dari gambaran Pengadilan Negeri Pekanbaru dalam Memberikan Informasi di Masyarakat belum telaksana dengan semestinya, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Kinerja Humas Pengadilan Negeri Pekanbaru dalam Memberikan Informasi Kepada Masyarakat”.

1.2 Rumusan Masalah

Mengacu pada uraian latar belakang diatas maka dapat dirumuskan bahwa yang menjadi fokus utama dalam penelitian ini adalah bagaimana “Bagaimana Kinerja Humas Pengadilan Negeri Pekanbaru dalam Memberikan Informasi Kepada Masyarakat”.

1.3 Identifikasi Masalah

- 1 Bagaimana Bentuk Kinerja Humas Pengadilan Negeri Pekanbaru dalam memberikan Informasi kepada masyarakat?
- 2 Bagaimana Hambatan Kinerja Humas Pengadilan Negeri Pekanbaru dalam memberikan Informasi kepada masyarakat?

1.4 Tujuan Penelitian

- 1 Untuk Mengetahui Bentuk Kinerja Humas Pengadilan Negeri Pekanbaru dalam memberikan Informasi kepada masyarakat.
- 2 Untuk Mengetahui Hambatan Kinerja Humas Pengadilan Negeri Pekanbaru dalam memberikan Informasi kepada masyarakat.

1.5 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna serta dapat memberi sumbangan pemikiran dan sebagai pengembangan pengetahuan tentang Humas di Pengadilan Negeri Pekanbaru dalam memberikan Informasi.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pembaca khususnya mahasiswa yang di harapkan dapat memberikan pengetahuan dan pengalaman dalam mengetahui latar belakang dan tujuan dari relitas serta fenomena yang terjadi di lingkungan sekitar.

BAB II

TINJAUN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu Sejenis

Peneliti bermaksud untuk memberi dasar yang kuat pada penelitian yang dilakukan. Oleh karena itu, peneliti memaparkan mengenai penelitian-penelitian sebelumnya yang sejenis dan dianggap dapat mendukung penelitian ini. Pada kajian tentang peneliti terdahulu akan dipaparkan mengenai penelitian-penelitian sebelumnya yang ada relevansinya dengan penelitian Kinerja Humas Pengadilan Negeri Pekanbaru Dalam Memberikan Informasi Jadwal Sidang Kepada Masyarakat. Relevansi dapat dilihat baik konteks penelitian maupun metode penelitian yang digunakan untuk menjadi sumber referensi yang menunjang pengembangan penelitian.

2.2 Definisi Kinerja

Menurut Prawirosentono (dalam Pasolong 2010:174) lebih cenderung menggunakan kata *performance* dalam menyebut kata kinerja. Menurutnya *performance* atau kinerja adalah hasil yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Faktor Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Menurut Moorhead dan Chung/Megginson, dalam Sugiono (2009:12) yaitu :

1. Kualitas Pekerjaan (*Quality of Work*)
Merupakan tingkat baik atau buruknya sesuatu pekerjaan yang diterima bagi seorang pegawai yang dapat dilihat dari segi ketelitian dan kerapihan kerja, keterampilan dan kecakapan.
2. Kuantitas Pekerjaan (*Quantity of Work*)
Merupakan seberapa besarnya beban kerja atau sejumlah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh seorang pegawai.
3. Pengetahuan Pekerjaan (*Job Knowledge*)
Merupakan proses penempatan seorang pegawai yang sesuai dengan *background* pendidikan atau keahlian dalam suatu pekerjaan.
4. Kerjasama Tim (*Teamwork*)

Melihat bagaimana seorang pegawai bekerja dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu pekerjaan.

5. Kreatifitas (*Creativity*)

Merupakan kemampuan seorang pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan cara atau inisiatif sendiri yang dianggap mampu secara efektif dan efisien serta mampu menciptakan perubahan-perubahan baru guna perbaikan dan kemajuan organisasi

2.3 Kriteria Kinerja

Kriteria kinerja dapat dilihat dari berbagai aspek-aspek, baik atribut maupun kompetensi. Menurut Surya Dharma (2005: 324-326) kriteria-kriteria kinerja meliputi sebagai berikut:

1. Pengetahuan profesional dan teknis;
2. Pengetahuan organisasional dan bisnis;
3. Antar pribadi dan komunikasi;
4. Keahlian-keahlian untuk memengaruhi;
5. Berpikir kritis;
6. Mengelola diri sendiri dan belajar;
7. Pencapaian dan tindakan;
8. Inisiatif dan tindakan;
9. Sudut pandang strategis;
10. Kapasitas bagi perubahan;

Dari kriteria kinerja diatas, maka dapat disimpulkan bahwa hasil suatu kerja pegawai tentunya dipengaruhi oleh berbagai hal seperti kecakapan, pengetahuan, keterampilan berkomunikasi maupun keterampilan lainnya, tindakan dari pegawai dan lain-lain yang berpengaruh terhadap tingkat

kinerjanya untuk mewujudkan tugas dan tanggungjawabnya. Kinerja setiap pegawai tentunya berbeda-beda, oleh karena itu penilaian atau melihat kinerja pegawai sangat diperlukan untuk mengontrol apakah tugas yang diberikan dapat dilaksanakan dengan baik atau tidak.

2.4 Sasaran Kinerja

Sasaran kinerja dapat diartikan sebagai hasil yang harus dicapai dan kontribusi yang harus diberikan terhadap pencapaian sasaran kelompok, bagian dan organisasi. Berhubungan dengan organisasi sasaran kinerja dapat berhubungan dengan visi dan misi organisasi.

Menurut Surya Dharma (2005: 83- 84) sasaran kerja yang baik paling tidak memiliki ciri:

- a. *Konsisten*: dengan nilai organisasi dan sasaran departemental dan organisasi;
- b. *Tepat*: jelas dan didefinisikan dengan baik, menggunakan kata yang jelas;
- c. *Menantang*: untuk merangsang standar kinerja yang tinggi dan mendorong kemajuan;
- d. *Dapat diukur*: dapat dihubungkan dengan ukuran kinerja yang dapat diukur kuantitatif dan kualitatif;
- e. *Dapat dicapai*: ada di dalam batas kemampuan dari seseorang, harus pula diperhitungkan semua hambatan yang akan mempengaruhi kemampuan seseorang untuk mencapai sasaran tersebut;
- f. *Disepakati*: oleh atasan serta orang yang bersangkutan-tujuannya adalah menimbulkan

- rasa memiliki, bukan dipaksakan, terhadap sasaran tersebut;
- g. *Dihubungkan dengan waktu*: dapat dicapai pada suatu jangka waktu tertentu (ini tidak berlaku bagi suatu sasaran tetap);
 - h. *Berorientasi kerja kelompok*: menekankan kepada kerja sama kelompok selain pencapaian individu.

2.5 Konsep Humas

Hubungan masyarakat merupakan ujung tombak dalam suatu organisasi karena Humas merupakan sumber Informasi yang dapat mendorong partisipasi masyarakat dalam mencapai tujuan organisasi. Menurut Ruslan, R (2005: 6): *Public relation* merupakan seni (*arts*) dan gabungan dari disiplin ilmu manajemen, komunikasi, psikologi, sosial dan marketing, untuk membentuk agar perusahaan atau lembaga, gagasan atau ide yang ditawarkan, nama dan produknya menjadi disukai dan dapat dipercaya oleh Publiknya.

Ruslan, (2012: 26), menjelaskan bahwa peran Humas adalah sebagai berikut:

1. *Communicator*, artinya Humas bertindak sebagai perwakilan organisasi dalam melakukan komunikasi dua arah timbal balik (*two way reciprocal communication*) dengan Publik *internal* dan *eksternal*.
2. *Relationship*, artinya Humas berupaya untuk melakukan hubungan yang positif dan saling menguntungkan dengan Publik.
3. *Back up management*, artinya Humas memiliki peran sebagai

pendukung dalam fungsi manajemen organisasi sehingga Humas selalu sigap dalam menjalankan tugas dari atasan.

4. *Good image maker*, artinya Humas berperan menjaga dan menciptakan citra yang positif terhadap organisasi di mata Publik.

2.6 Tujuan Humas

Tujuan merupakan sesuatu yang ingin dicapai, dituju atau diraih. Tujuan Humas yang akan dicapai akan mengacu pada tujuan pokok organisasi, karena Humas dibentuk guna menunjang aktivitas dan operasional organisasi. Menurut Nova, F (2011: 52) mengatakan tujuan utama Humas adalah membangun kredibilitas dan membangkitkan motivasi bagi pengadilan.

Tujuan Humas dapat dikelompokkan sebagai berikut:

- 1) *Performance Objective*, artinya Humas melakukan kegiatan komunikasi untuk mempresentasikan citra pengadilan kepada Publiknya, melaksanakan kegiatan untuk membentuk dan memperkaya identitas dan citra pengadilan di mata public.
- 2) *Support of customer market objective*, artinya kegiatan *public relations* dilakukan untuk mengidentifikasi permasalahan yang timbul sehubungan dengan kegiatan komunikasi yang dilaksanakan oleh pengadilan dengan menitikberatkan pembahasan pada identifikasi tingkat kesadaran pengunjung, sikap dan persepsi pengunjung terhadap pengadilan. Hasil identifikasi dijadikan sebagai bahan pertimbangan pengadilan untuk menerapkan strategi pendekatan yang sesuai.

2.7 Proses Humas

Proses kegiatan Humas merupakan suatu kegiatan yang terus menerus dilakukan sesuai urutan kerja tertentu yaitu mengadakan penelitian, mempersiapkan dan merencanakan tindakan yang akan diambil kemudian melaksanakannya, setelah itu menyampaikan saran-saran kepada pimpinan. Menurut Ruslan, (2012: 22) proses Humas sebagai berikut: “1) mengevaluasi sikap atau opini Publik, 2) mengidentifikasi kebijakan dan prosedur organisasi dengan kepentingan Publiknya, 3) merencanakan dan melaksanakan penggiatan Humas”.

Pendapat lain menurut Nova, F (2011: 51) proses Humas selalu dimulai dan diakhiri dengan penelitian. Proses Humas mempunyai 4 langkah yaitu:

1. Penemuan Fakta (*Fact Finding*)
Pada tahap ini Humas melakukan penelitian dan pengumpulan fakta. Humas memantau opini, sikap dan perilaku masyarakat yang berkepentingan dan berpengaruh terhadap kebijakan organisasi.
2. Perencanaan (*Planning*)
Tahap ini Humas akan menemukan permasalahan yang terjadi sehingga memerlukan upaya pencegahan dalam penyelesaian masalah. Upaya tersebut dapat dirumuskan dalam bentuk rencana dan program.
3. Pengkomunikasian (*Communicating*)
Humas melakukan semua perencanaan yang sudah disusun

serta dikaitkan dengan tujuan dan sasaran organisasi.

4. Pengevaluasian (*Evaluating*)
Humas melakukan evaluasi pada perencanaan yang sudah dilakukan untuk melihat kegiatan tersebut sudah tercapai atau belum.

2.8 Komunikasi

Menurut Widjaja, (2008:1) Komunikasi adalah hubungan kontak antar dan antara manusia baik individu maupun kelompok. Dalam kehidupan sehari-hari disadari atau tidak komunikasi adalah bagian dari kehidupan manusia itu sendiri. Manusia sejak dilahirkan sudah berkomunikasi dengan lingkungannya. Menurut Suprpto (2011:6) komunikasi adalah: “Suatu proses interaksi yang mempunyai arti antara sesama manusia.” Komunikasi dapat disimpulkan merupakan kegiatan interaksi yang dilakukan dari satu orang ke orang lain, sehingga akan tercipta persamaan makna dan tercapai satu tujuan.

2.9 Informasi

Data yang sudah diproses yang bertujuan untuk menghasilkan sebuah putusan (Sutedjo :2007). Menurut Romney dan Strenbart (2009) pengertian Informasi adalah data yang sudah diproses dan diorganisasikan untuk memberi arti bagi penggunaannya.

Menurut Gordon B. Davis Dalam buku Management Informations System. Pengertian Informasi adalah data yang sudah

diolah menjadi bentuk yang nyata dan berguna bagi penerimanya yang dapat berupa niali yang mudah dipahami dalam mengambil keputusan di masa sekarang maupun dimasa yang akan datang.

2.10 Hambatan yang Dialami Oleh *Public Relations*

Menurut Danandjaja (2011:56) dalam menjalankan tugasnya public relation sering kali mengalami hambatan dalam menyampaikan Informasi diantaranya:

a. Informasi

Hambatan yang dimaksud adalah Informasi yang diterima Publik tidak sesuai dengan yang telah teragendakan.

b. Publik

Hambatan yang dimaksudkan dengan Publik adalah Penduduk yang termasuk golongan menengah keatas hanya merupakan minoritas dinegara dunia saja.

c. Komunikasi massa

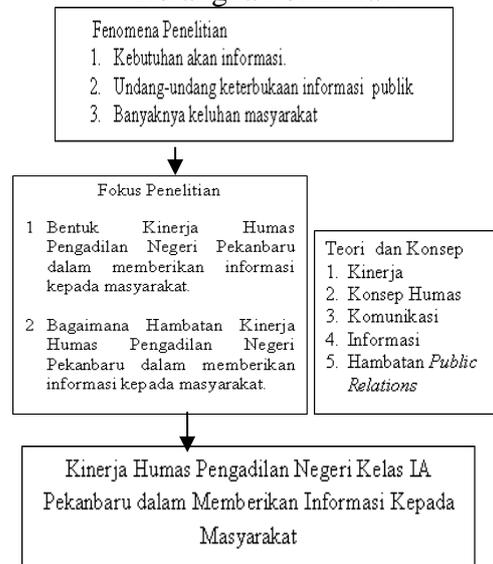
Hambatan juga datang dari ketertinggalan akan komunikasi massa. Sirkulasi koran yang ada masih sangat terbatas untuk kaum-kaum tertentu dankoran tersebut belum bisa memenuhi standar koran yang seharusnya. Selainitu, sebagian besar populasi tidak membaca koran karena buta huruf.

2.11 Kerangka Pemikiran

Untuk mengetahui Kinerja Humas Pengadilan Negeri Pekanbaru Dalam Memberikan Informasi Kepada Masyarakat agar

mencapai tujuan yang diinginkan. Maka secara skematis kerangka berpikir penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut :

Gambar II
Kerangka Pemikiran



Sumber: Olahan Peneliti, 2018

BAB III

METODE PENELITIAN

3. 1. Desain Penelitian

Menurut David Williams (1995) mendefinisikan bahwa penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada

suatu latar ilmiah dengan menggunakan metode ilmiah, dan dilakukan oleh orang atau peneliti yang tertarik secara alamiah (dalam Moleong, 2005:5). Dari berbagai pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa penelitian deskriptif adalah sebuah penelitian dengan melakukan deskripsi atau penggambaran mengenai apa dan bagaimana subjek penelitian terjadi.

Metode kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna pada generalisasi. Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada natural setting (kondisi yang alamiah), data dalam penelitian ini berasal dari naskah wawancara, foto, recorder, dan internet.

3. 2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini penulis lakukan di Pengadilan Negeri Kota Pekanbaru. Adapun alasan pemilihan lokasi ini adalah, karena Humas di Pengadilan Negeri Kota Pekanbaru juga merupakan Hakim yang bertugas sebagai juru bicara, sehingga kinerja Humas belum dapat berjalan secara optimal.

3. 3. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan Juli 2018 sampai dengan 2019, yang terdiri atas beberapa tahap berikut:

- Tahap I : Pengumpulan data
- Tahap II : Observasi
- Tahap III : Observasi dan wawancara

- Tahap IV : Menganalisa data
- Tahap V : Tahap laporan

3. 4. Subjek penelitian

Dalam penelitian ini adapun yang menjadi subjek penelitian adalah staf dan pengunjung di Pengadilan Negeri Pekanbaru.

3. 5. Objek penelitian

objek penelitian pada penelitian ini adalah Pengadilan Negeri Pekanbaru.

3. 6. Sumber Data

3.6.1 Data Primer

Adapun yang menjadi data primer dalam penelitian ini adalah bersumber dari orang-orang yang terlibat dalam Pengadilan Negeri Pekanbaru.

3.6.2 Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh bukan dari sumber asli atau pertama. Teknik Pengumpulan Data.

3. 7. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling penting dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data (Sugiyono, 2010:62). Demi mendapatkan data yang akurat dan menjawab pertanyaan permasalahan peneliti, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data. Adapun teknik-teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

3. 7. 1. Observasi

Observasi adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja pancaindra mata serta dibantu dengan pancaindra lainnya. Metode observasi

adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan pancaindra peneliti (Ardianto, 2011:165).

3. 7. 2. Wawancara

Menurut Moleong (2012:186) mendeskripsikan wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. percakapan dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan. Dokumentasi

3. 7. 3. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumentasi merupakan upaya untuk memperdalam data-data yang berhubungan dengan penelitian yang berasal dari majalah, artikel, company profile dan lain-lain. Setiap data yang telah terkumpul akan digunakan sebagai bahan penunjang didalam penelitian (Sugiyono, 2012:240).

3. 8. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang telah diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori menjabarkan kedalam unit-unit, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Sugiyono, 2008:89). Adapun prosedur dalam menganalisis data kualitatif, menurut Miles dan Huberman (1984) adalah sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data, pengumpulan data oleh peneliti dilakukan dengan studi dokumentasi, yaitu mengumpulkan berupa data-data yang terkait tentang penelitian, selanjutnya observasi ke lapangan dan memerhatikan gejala-gejala yang berkaitan dengan objek penelitian, kemudian melakukan wawancara langsung kepada informan yang merupakan subjek dari penelitian.

2. Reduksi Data

berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

3. Penyajian Data

setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya dengan menggunakan teks yang bersifat naratif.

3.9. Teknik Keabsahan Data

Sesuai dengan pendekatan yang digunakan yaitu deskriptif, maka dalam menganalisis data yang berhasil dikumpulkan tidak digunakan uji statistik melainkan non-statistik. Triangulasi merupakan cara terbaik untuk menghilangkan perbedaan-perbedaan konstruksi. Kenyataan yang ada dalam konteks suatu studi sewaktu mengumpulkan data mengenai berbagai kejadian dan hubungan dari berbagai pandangan, dengan kata lain penulis dapat *recheck* temuannya dengan cara membandingkannya dengan berbagai sumber, metode atau teori.

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Hasil Penelitian

Humas di Pengadilan merupakan bagian penting dalam Komunikasi Publik yang bertanggung jawab kepada masyarakat. Tugas rincian Humas adalah melaksanakan pelayanan keHumasan yang berkaitan dengan pembentukan citra pengadilan, menyiapkan bahan kebijakan, bimbingan dan pembinaan, petunjuk teknis dan naskah yang berkaitan dengan hubungan masyarakat.

Humas juga mempunyai tugas melaksanakan hubungan Pengadilan dengan media yang terkait dengan keHumasan, menyiapkan bahan dan fasilitas jumpa pers, tugas lain juga melaksanakan kegiatan penyusunan

press realese agenda atau aktivitas, serta melaksanakan fasilitasi keHumasan melalui dialog, tatap muka antara pihak Humas atau Pemberi Informasi kepada pihak pers, melaksanakan pencermatan berita terkait dengan memberikan Informasi kepada masyarakat.

Berdasarkan rincian Kinerja Humas di Pengadilan Negeri Pekanbaru dalam Memberikan Informasi Kepada Masyarakat dapat dilihat Humas memiliki peran sebagai penghubung antara Pengadilan dengan Publiknya, karena tugas Humas menyiapkan bahan-bahan dan memberikan Informasi yang akan diPublikasikan kepada masyarakat. Peran Humas sebagai pembina hubungan kerjasama antara Pengadilan yang diwakilinya dengan pihak internal maupun eksternal di Pengadilan Negeri Pekanbaru dalam Memberikan Informasi kepada masyarakat dapat dilihat dalam pelaksanaan tugas Humas yaitu melaksanakan hubungan dengan media yang terkait dengan keHumasan. Peran Humas sebagai pendukung fungsi manajemen di Pengadilan Negeri Pekanbaru dalam Memberikan Informasi kepada masyarakat dapat dilihat pada tugas Humas dalam menyiapkan bahan kebijakan, bimbingan dan pembinaan, petunjuk teknis dan naskah yang berkaitan dengan hubungan masyarakat. Peran Humas yang sebagai pembangun dan pencipta citra positif organisasi yang diwakilinya (Good Image Maker) dapat dilihat pada pelaksanaan tugas Humas dalam

melaksanakan pelayanan keHumasan yang berkaitan dengan pembentukan citra Pengadilan.

5.1.1 Bentuk Kinerja Humas Pengadilan Negeri Pekanbaru dalam memberikan Informasi kepada masyarakat:

Pelaksanaan Humas sebagai penghubung instansi dengan masyarakat diwujudkan dengan proses komunikasi. Kegiatan penyampaian pesan melibatkan beberapa aspek yaitu komunikator, pesan, media, komunikasi dan umpan balik (feedback). Humas adalah ujung tombak Instansi Menurut Hakim agung Syamsul Ma'arif, ketika menyosialisasikan SK KMA 1-144/2011 kepada pengadilan tingkat pertama dan banding dari empat lingkungan peradilan wilayah Sumatera Barat, Pekanbaru, Bangka Belitung, Bengkulu, Sulawesi Tenggara dan Sulawesi Utara di Jakarta, pertengahan bulan lalu.

Menurut Hakim agung Syamsul Ma'arif, kemampuan yang idealnya dimiliki oleh seorang Humas lembaga peradilan antara lain adalah:

1. Bisa menulis

Publik saat ini tidak hanya bergantung pada wartawan atau media massa untuk mengakses Informasi. Publik juga berburu Informasi pada sumber-sumber lain, termasuk situs lembaga peradilan. "Karena itu praktisi Humas harus terampil menulis. Keterampilan itu baik dari segi substansi maupun tata bahasa".

2. Kreatif

Makin kompleksnya saluran komunikasi saat ini, ditambah

banyaknya Informasi yang setiap saat membombardir institusi, menuntut para komunikator profesional untuk makin kreatif dalam mengemas dan menyampaikan pesan. Kreativitas itu dapat mewujud dalam berbagai bentuk, mulai dari siaran pers, konferensi pers, hingga *media gathering* atau semacam pertemuan santai antara pihak Humas dan awak media.

3. Menguasai

Praktisi Humas saat ini mesti akrab dengan berbagai saluran komunikasi tradisional dan digital. Tak bisa dipungkiri, kini Publik sudah menjadikan internet dan media sosial, seperti Facebook dan Tiwitter, sebagai sarana komunikasi dan bertukar Informasi.

4. Profesional

Praktisi Humas, termasuk di *lembaga* peradilan, hendaknya memegang teguh kode etik, yang terurai dalam enam prinsip. Keenam prinsip itu adalah advokasi, kejujuran, keahlian, kemandirian, kesetiaan dan keadilan.

5. Personable

Praktisi Humas dewasa ini dituntut untuk punya daya pesona. "Perlu menarik dan menawan," Pesona itu tidak berasal dari penampilan fisik semata, tapi lebih dari itu harus muncul dari kecakapan berperilaku dan berkomunikasi.

Berdasarkan hasil observasi menunjukkan beberapa wujud kegiatan yang dilakukan oleh Pengadilan Negeri Pekanbaru sebagai upaya membangun dan memelihara nama baik Pengadilan adalah:

1. Memberikan pelayanan kepada masyarakat

Memberikan pelayanan secara terbuka kepada masyarakat merupakan upaya yang dilakukan untuk menciptakan citra positif Pengadilan Negeri Pekanbaru. Pelayanan secara terbuka artinya apabila ada masyarakat yang membutuhkan Informasi atau bantuan, masyarakat dapat bertemu dengan Humas atau pihak yang berada dibawah naungan Humas Pengadilan Negeri Pekanbaru. Petugas Humas senantiasa membantu masyarakat dalam memberikan Informasi tentang Pengadilan Negeri Pekanbaru.

2. Penggunaan Media Komunikasi

Keberhasilan dalam melaksanakan Humas tidak terlepas dari adanya peran media komunikasi yang digunakan. Media komunikasi ini sangat penting, karena dengan adanya media komunikasi memudahkan Humas dalam menyebarkan Informasi kepada masyarakat.

Pengadilan Negeri Pekanbaru menggunakan beberapa jenis media komunikasi tidak langsung. Media komunikasi tidak langsung yang digunakan dalam pelaksanaan Humas meliputi media massa, yaitu:

a. Media massa televisi dan radio (*verba dan audio*)

Pengadilan Negeri Pekanbaru dalam komunikasi yang disampaikan komunikator kepada komunikan dengan cara tertulis (*written*) atau lisan (*oral*). Contohnya komunikasi verbal melalui lisan dapat dilakukan dengan

menggunakan media televisi dan audio itu berupa radio.

b. Media massa cetak (*non verbal*)

Media massa cetak merupakan salah satu media komunikasi massa yang berbentuk material tercetak. Yang termasuk dalam media massa cetak adalah surat kabar, buklet dan brosur, majalah, *newsletter*, buku, dan lain-lain. Informasi seputar Pengadilan Negeri Pekanbaru yang meliputi sidang dan ruang sidang nantinya akan dicetak sedemikian rupa agar Informasi tersebut dapat disebarluaskan kepada masyarakat yang ingin mengetahui perkembangan sidang selanjutnya.

5.1.2 Hambatan Kinerja Humas Pengadilan Negeri Pekanbaru dalam memberikan Informasi kepada masyarakat

Pada setiap Pelaksanaan Humas, tentunya memiliki hambatan tersendiri yang dialami oleh para implementornya. Begitu juga dengan Pelaksanaan Humas di Pengadilan Negeri Pekanbaru dalam memberikan Informasi kepada masyarakat. Setelah mengetahui hambatan yang dialami, diharapkan mampu memberikan solusi yang dapat memperbaiki kinerja implementor dimasa yang akan datang, terkait dengan hambatan dilpangan adalah:

1. Informasi

Hambatan yang dimaksud adalah Informasi yang diterima Publik tidak sesuai dengan yang telah teragendakan.

2. Publik

Hambatan yang dimaksud adalah Pengaruh Opini Public yang takjarang menimbulkan isu yang kurang baik

3. Komunikasi Massa

Hambatan juga datang dari ketertinggalan akan komunikasi massa. Komunikasi massa disini adalah pihak penyampaian Informasi tersebut tidak tersampaikan secara luas kepada masyarakat, melihat factor masyarakat yang berada dikota Pekanbaru beberapa masyarakat yang masih mengalami ekonomi kelas bawah Seperti komunikasi massa melalui televisi yang tidak semua masyarakat memilikinya. Media massa Koran menjadi andalan namun yang ada masih sangat terbatas untuk kaum-kaum tertentu Selainitu, sebagian besar populasi tidak membaca koran karena buta huruf.

5.2 Pembahasan

Dalam bagian ini akan dibahas hasil penelitian yang telah penulis tuangkan pada halaman sebelumnya, dengan mencoba memberikan pemahaman terhadap hasil penelitian yang dilakukan. Tujuan utama dari penelitian kualitatif adalah untuk memperoleh pemahaman makna atas realitas yang terjadi. Bersamaan dengan langkah ini, penulis berusaha melakukan analisis agar hasil penelitian lebih bermakna. Penafsiran ini mengacu kepada landasan teori dan analisis ini menggunakan analisis deskriptif. Sistematika analisisnya penulis buat berdasarkan hasil penelitian yang diurutkan sesuai dengan permasalahan.

Humas di Pengadilan Negeri Pekanbaru dalam menyampaikan Informasi secara internal yaitu melalui media elektronik seperti *facebook*, *whatsapp*, atau madding yang telah disediakan, sedangkan untuk penyampaian secara eksternal kepada masyarakat luas Pengadilan Negeri Pekanbaru memilih Media massa televisi, radio, dan Media massa cetak.

Dalam pelaksanaannya tidak lepas dari hambatan, memandang Humas yang meranggap sebagai Hakim maka ada hambatan yang dirasakan oleh Humas Pengadilan Negeri Pekanbaru antara lain adalah dalam memberikan Informasi, penyampaian Informasi yang secara keseluruhan tidak terlaksana atau tepat sasaran dalam pelaksanaannya memberikan kesan tidak baik terhadap Humas dalam menjalankan perannya, kemudian hambatan Publik disini adalah masyarakat secara keseluruhan masyarakat menjadikan tolak ukur dalam menilai keberhasilan instansi yang berdiri masyarakat cepat mengambil kesimpulan dalam Informasi yang dikeluarkan oleh Pengadilan, selanjutnya adalah komunikasi massa hambatan dalam hal ini adalah komunikasi massa dalam memberikan Informasi masih jauh dari kata efektif melihat factor masyarakat yang berada di kota Pekanbaru beberapa masyarakat yang masih mengalami ekonomi kelas bawah, sehingga perlu ada perbaikan dari segi memberikan Informasi kepada masyarakat.

BAB VI

KESIMPULAN

Simpulan :

Berdasarkan deskripsi hasil penelitian dan pembahasan yang telah penulis lakukan, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Humas Pengadilan Negeri Pekanbaru bertugas dalam hal ini memberikan informasi terkait dengan kebijakan, kegiatan,

laporan pencapaian atau prestasi, serta informasi terkait dengan sidang tunda atau perubahan jadwal sidang kepada masyarakat. Selain menyebarkan informasi mengenai Pengadilan Negeri Pekanbaru, Humas juga menerima pengaduan dan keluhan dari masyarakat. Sebagai pembangunan dan pencipta citra positif organisasi yaitu dengan memberikan pelayanan secara terbuka kepada masyarakat.

2. Hambatan Kinerja Humas Pengadilan Negeri Pekanbaru selama menjalankan tugas antara lain adalah dari segi informasi, publik atau masyarakat yang menerima informasi dan komunikasi massa yang digunakan.

Saran :

1. Ketua Sebaiknya ada peran aktif dari Pengadilan untuk mengatur kembali tugas Humas yang merangkap pekerjaan sebagai Hakim.
2. Humas sebaiknya melakukan banyak perubahan lagi dan semaksimal mungkin berusaha memenuhi harapan masyarakat, dan Humas harusnya bisa mengajukan atau mendiskusikan kepada pejabat fungsional di Pengadilan agar disediakannya wadah informasi yang dapat berubah ketika agenda tidak berjalan tepat waktu atau tunda.
3. Seharusnya sidang yang ditangani oleh Humas lebih di kurangkan jumlahnya, jika sidang bisa ditangani oleh hakim lain maka beban Humas yang merangkap menjadi hakim dapat berkurang dan Humas bisa lebih banyak waktu untuk menyelesaikan

tugasnya sebagai penghubung Pengadilan dengan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardianto, Elvinaro. 2011. *Metodologi Penelitian Untuk Public Relations Kuantitatif Dan Kualitatif*. Bandung: Simbiosis rekatama media.
- Dharma, Surya. 2005. *Manajemen Kinerja Falsafah, Teori, dan Penerapannya*. Cetakan Kesatu, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Moleong J, Lexy. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Remaja Rosdakarya.
- Nova, Firsan. 2011. *Crisis Public Relations Bagaimana PR Menangani Krisis Perusahaan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta.
- Ruslan, R. 2012. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Zainuddin Ali. 2012. *Sosiologi Hukum*. Sinar Grafika. Jakarta.
- Suprpto, Tommy, 2011. *Pengantar Ilmu Komunikasi dan Peran Manajemen dalam Komunikasi*, Jakarta : PT. Buku Seru.
- Widjaja,H.A.W. 2008. *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*. Jakarta : Bumi Aksara.

