

Peran *Public Relations* Pemerintah Daerah Kabupaten Belitung The Role of Public Relations the Local Government of Belitung District

¹Desy Krisdayanti, ²Nova Yuliati

^{1,2}*Prodi Ilmu Hubungan Masyarakat, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Bandung,
Jl. Tamansari No.1 Bandung 40116*

Email: ¹krisdayanti_desy@yahoo.com, ²nova_yuliati@yahoo.com

Abstract. The title of this research is "The Role of Public Relations of Belitung Regency Government in Building Public Trust". The purpose of this research is to know the role of expert prescriber of Belitung Regency Government in building public trust, to know the role of communication facilitator of Belitung Regency Government in building public trust and to know the role of problem solving facilitator Local Government of Belitung Regency in building public trust. This research uses the theory of excellence in public relations by looking at the role of expert prescriber, the role of communication facilitator and the role of problem solving facilitator. The research method used by writer is descriptive method to describe the role of PR of Belitung Regency Government in building public trust. The result of the research, it can be seen that the Public Relations Role of Belitung Regency Government has been running well seen from the role of expert prescriber done by mapping the problem, in the role of facilitator communication is done by coordination with related institutions and in the problem solving facilitator problem solving role done according to SOP (Standard Operating Procedure) as well as negotiation and compromise in open dialogue so that public trust given by the people of Belitung Regency is still quite high.

Keywords: Role of Public Relations, Expert Prescriber, Communication Facilitator, Problem Solving Facilitator

Abstrak. Judul penelitian ini adalah "Peran *Public Relations* Pemerintah Daerah Kabupaten Belitung dalam Membangun Kepercayaan Publik". Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peran *expert prescriber* Pemerintah Daerah Kabupaten Belitung dalam membangun kepercayaan publik, untuk mengetahui peran *communication facilitator* Pemerintah Daerah Kabupaten Belitung dalam membangun kepercayaan publik dan untuk mengetahui peran *problem solving facilitator* Pemerintah Daerah Kabupaten Belitung dalam membangun kepercayaan publik. Penelitian ini menggunakan teori *excellence in public relations* dengan melihat aspek peran *expert prescriber*, peran *communication facilitator* dan peran *problem solving facilitator*. Metode penelitian yang digunakan penulis adalah metode deskriptif untuk menggambarkan peran PR Pemda Kabupaten Belitung dalam membangun kepercayaan publik. Hasil penelitian, dapat diketahui bahwa Peran *Public Relations* Pemerintah Daerah Kabupaten Belitung sudah berjalan dengan baik dilihat dari peran *expert prescriber* dilakukan dengan cara pemetaan masalah, dalam peran *communication facilitator* dilakukan dengan cara koordinasi dengan instansi terkait serta dalam peran *problem solving facilitator* pemecahan masalah dilakukan sesuai SOP (*Standard Operating Prosedure*) yang berlaku serta negosiasi dan kompromi dalam dialog terbuka sehingga kepercayaan publik yang diberikan oleh masyarakat Kabupaten Belitung tergolong masih cukup tinggi.

Kata Kunci: Peran Public Relations, Expert Prescriber, Communication Facilitator, Problem Solving Facilitator

A. Pendahuluan

Kabupaten Belitung terdiri dari 5 (lima) kecamatan yakni Kecamatan Tanjungpandan, Kecamatan Sijuk, Kecamatan Membalong, Kecamatan Badau dan Kecamatan Selat Nasik. Jumlah penduduk Kabupaten Belitung hasil proyeksi penduduk pada tahun 2015 sebesar 175.048 jiwa, dengan laju pertumbuhan 2014 - 2015 sebesar 2,20 persen. Kemudian jumlah penduduk meningkat menjadi sebanyak 178.721 Jiwa pada tahun 2016¹. Kondisi sosial yang saat ini sedang berlangsung di Belitung salah

¹ <http://portal.belitungkab.go.id/asset/files/bda/Kabupaten-Belitung-Dalam-Angka-2016.pdf> pada Jum'at, 28 April 2017 pukul 18.34 WIB.

satunya melalui potret perjuangan masyarakat yang dilihat dari bagaimana masyarakat membiayai kebutuhan dasar di bidang pendidikan dan kesehatan. Oleh sebab itu, maka peran *public relations* yang dilakukan oleh humas Pemerintah Daerah Kabupaten Belitung diharapkan cukup signifikan dalam membangun kepercayaan publik.

Tetapi pada kenyataannya masih ada masyarakat yang sulit dalam memperoleh informasi mengenai kebijakan dari segi pelayanan publik dikarenakan kondisi geografis yang cukup jauh untuk ditempuh serta masyarakat yang masih belum modern dalam penggunaan perkembangan teknologi. Seiring perkembangan peran yang dijalankan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Belitung, maka secara otomatis akan mempengaruhi kepercayaan publik yang diberikan. Permasalahan tersebut merupakan tanggung jawab dari pemerintah daerah dalam memadukan serta memberikan informasi kebijakan dan pelayanan publik yang berkenaan dengan kepercayaan masyarakat kabupaten Belitung. Dalam jurnal *Peran Public Relations dalam Komunikasi Organisasi* menyatakan bahwa *public relations* merupakan suatu bagian penting dalam organisasi yang mengelola dan bertanggung jawab terhadap keberhasilan dan kegagalan tindakan komunikasi dari organisasi bersangkutan.

Tugas utama dari humas Pemerintah Daerah Kabupaten Belitung adalah bagaimana caranya agar kepercayaan publik tetap terus meningkat dengan keterbatasan dan permasalahan yang dihadapi. Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penulis merumuskan masalah sebagai berikut: “Bagaimana Peran Public Relations Pemerintah Daerah Kabupaten Belitung dalam Membangun Kepercayaan Publik?”. Selanjutnya, tujuan dalam penelitian ini diuraikan dalam pokok – pokok berikut:

1. Bagaimana peran *expert prescriber* Pemerintah Daerah Kabupaten Belitung dalam membangun kepercayaan publik?
2. Bagaimana peran *communication facilitator* Pemerintah Daerah Kabupaten Belitung dalam membangun kepercayaan publik?
3. Bagaimana peran *problem solving facilitator* Pemerintah Daerah Kabupaten Belitung dalam membangun kepercayaan publik?

B. Tinjauan Teori

Dalam Kriyantono, 2014 : 105, teori ini merupakan pengembangan dari empat model *public relations* (Grunig & Hunt, 1984) dan teori *situational of the public* (Grunig, 1979; Grunig & Hunt, 1984). Teori *Excellence* berangkat dari kedua teori tersebut dengan lebih menekankan aspek negosiasi dan kompromi. Teori *excellence* menganggap *public relations* bukan lagi sekedar berperan sebagai alat persuasif atau sebagai teknisi komunikasi untuk menyebarkan informasi (*in house reporter*). Tetapi *public relations* dianggap profesional yang berperan sebagai manajer yang menggunakan penelitian dan dialog untuk membangun hubungan yang sehat dengan publiknya. Dengan kata lain, “*public relations* adalah fungsi manajemen yang membantu organisasi berinteraksi dengan komponen sosial dan politik di lingkungannya” (Kriyantono, 2014 : 106).

Peran sebagai manajer ini, menurut Lattimore, dkk (2007), mencakup tiga hal: *expert prescriber*, yakni *public relations* sebagai konsultan mendeskripsikan masalah yang dihadapi, memberikan pilihan solusi dan menyupervisi proses pemecahan masalah tersebut; *communication facilitator*, *public relations* sebagai penjaga gerbang (fungsi *boundary-spanning*) yang menghubungkan organisasi dan lingkungannya melalui komunikasi dua arah; *problem solving facilitator*, *public relations* sebagai *partner* manajemen senior untuk menyelesaikan masalah (dalam Kriyantono, 2014 : 107).

1. Penasehat Ahli (*Expert Prescriber*)

Seorang praktisi pakar humas yang berpengalaman dan memiliki kemampuan

tinggi dapat membantu mencari solusi dalam penyelesaian masalah hubungan dengan publiknya, hubungan praktisi pakar humas dengan manajemen organisasi. Artinya pihak manajemen bertindak pasif untuk menerima atau mempercayai apa yang telah disarankan dan mengatasi persoalan humas yang tengah dihadapi oleh organisasi yang bersangkutan (Sari, 2012 : 10).

2. Fasilitator Komunikasi (*Communication Facilitator*)

Dalam hal ini, praktisi humas bertindak sebagai komunikator atau mediator untuk membantu pihak manajemen dalam hal untuk mendengar apa yang diharapkan dan diinginkan oleh publiknya. Dengan komunikasi timbal balik, dapat tercipta saling pengertian, saling mempercayai, menghargai, mendukung, dan toleransi yang baik dari kedua belah pihak (Sari, 2012 : 10).

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

Peranan praktisi humas dalam proses pemecahan humas ini merupakan bagian dari tim manajemen. Hal ini dimaksudkan untuk membantu pimpinan organisasi baik sebagai penasehat hingga mengambil tindakan eksekusi dalam mengatasi persoalan atau krisis yang tengah dihadapi secara rasional dan profesional (Sari, 2012 : 10).

Government relations yaitu kegiatan *public relations* dalam rangka mengatur dan memelihara hubungan dengan pemerintah, baik Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah. Pemerintah adalah penentu kebijakan yang mungkin saja kebijakan yang dikeluarkan pemerintah tersebut kadang-kadang menguntungkan perusahaan dan kadang pula dirugikan. Oleh sebab itu perusahaan/instansi harus dapat mengadakan hubungan baik dengan pemerintah setempat karena dalam keadaan bagaimanapun dalam kegiatannya selalu ada sangkut paut dengan pemerintahan (Yulianita, 2003 : 75).

Dewasa ini, kesadaran akan peningkatan kualitas pelayan dipacu oleh penerapan manajemen mutu terpadu (MMT). Untuk menyediakan pelayanan kualitas, selayaknya model pelayanan MMT (*total quality management*) perlu diterakan pada berbagai lembaga pemerintahan (Sinambela, 2014 : 44). Menurut Lewis dan Gilman (2005) (dalam Hayat, 2017 : 21), bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Berdasarkan pemikiran ini, pelayanan publik adalah pengadaan barang dan jasa publik, baik yang dilakukan oleh pemerintah maupun nonpemerintah (Sinambela, 2014 : 14). Menurut UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, aspek akuntabilitas merupakan salah satu asas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sebab itu “akuntabilitas adalah suatu derajat yang menunjukkan besarnya tanggung jawab aparat atas kebijakan maupun proses pelayanan publik yang dilaksanakan oleh birokrasi pemerintah” (Yuaningsih, 2016 : 199).

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Peran *Expert Prescriber*

Pemerintah Daerah Kabupaten Belitung memerlukan peran *expert prescriber*. Oleh karena itu, dibutuhkan *public relations officer* yang mampu mendeteksi kemungkinan timbulnya permasalahan, membuat perencanaan program pencegahan atau penyelesaian serta pelaksanaan evaluasi. Pemerintah Daerah Kabupaten Belitung memiliki beberapa bagian yang mempunyai tugas dan peranannya masing-masing. Dikarenakan banyaknya bidang kerja, maka kekurangannya terdapat kesulitan dalam menyatukan pendapat dan komitmen antara sumber daya manusia terkait. Di dalam pemecahan masalah, Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Belitung melakukan

pemetaan penyebab mengapa permasalahan tersebut dapat terjadi kemudian dicarikan solusi dengan melakukan koordinasi dengan instansi yang terkait. Dapat disimpulkan bahwa Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Belitung menjalankan tugasnya sebagai konseptor, penasehat dan evaluator sehingga menemukan solusi dari berbagai macam masalah yang dihadapi oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Belitung.

Kegiatan peran Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Belitung meliputi dua tahap, yakni komponen sasaran dan komponen sarana. Pada umumnya, komponen sasaran adalah para *stakeholder* dan publik yang memiliki kepentingan yang sama. Sasaran umum tersebut secara struktural dan formal dipersempit melalui upaya segmentasi yang dilandari seberapa jauh sasaran itu menyanggah opini bersama dan pengaruhnya bagi masa depan organisasi, lembaga, nama perusahaan dan produk yang menjadi perhatian sasaran khusus. Kegiatan peran humas Pemerintah Daerah Kabupaten Belitung selalu menetapkan komponen sasaran dan komponen sarana pada setiap program yang akan dijalankan. Hal tersebut bertujuan agar suatu program tersebut bisa berjalan dengan baik dengan didukung oleh opini bersama.

Salah satu yang menjadi kegiatan Pemerintah Daerah Kabupaten Belitung yakni mewujudkan sumber daya aparatur yang profesional untuk mencapai kelembagaan dan tata laksana pemerintah daerah yang akuntabel. Komponen sasarannya adalah terwujudnya kelembagaan daerah yang proporsional dan ketatalaksanaan yang efektif dan efisien. Peran yang dilakukan adalah optimalisasi kelembagaan dan ketatalaksanaan organisasi daerah. Pemerintah Daerah Kabupaten Belitung bersikap terbuka kepada masyarakat. Pemerintah Daerah Kabupaten Belitung melayani masyarakat sesuai dengan kebutuhan permasalahannya. Kemudian Pemerintah Daerah Kabupaten Belitung melakukan koordinasi dengan instansi yang terkait dengan permasalahan tersebut. Selain itu, Pemerintah Daerah Kabupaten Belitung meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan memanfaatkan media yang terdapat dalam lingkup Pemerintah Daerah Kabupaten Belitung.

Peran *Communication Facilitator*

Peran *communication facilitator* merupakan keterampilan yang sangat penting untuk dijalankan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Belitung dikarenakan memiliki lingkup yang luas. Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Belitung sebagai media penghubung di antara lembaga dan publiknya dalam upaya membina dalam hubungan masyarakat baik internal maupun eksternal. Peran *communication facilitator* Pemerintah Daerah Kabupaten Belitung dilakukan dengan menciptakan program-program pemerintah yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Oleh sebab itu, Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Belitung selalu memberikan informasi kepada masyarakat.

Pemerintah Daerah Kabupaten Belitung menjalankan peran *communication facilitator* dengan melakukan pendekatan secara persuasif dan melakukan pendekatan dengan cara komando, Pemerintah Daerah Kabupaten Belitung mengandalkan komunikasi dua arah sebagai bentuk komunikasi timbal balik dan interaksi dengan masyarakat. Media yang digunakan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Belitung yakni Radio Internal Suara Praja dan media cetak Warta Kita yakni berisi tentang informasi-informasi seputar kebijakan dan kegiatan Pemda Kabupaten Belitung yang dipublikasikan secara internal sebanyak sebulan sekali. Selain itu Pemerintah Daerah Kabupaten Belitung memanfaatkan website resmi yakni www.belitungkab.go.id serta melalui e-mail humas @belitungkab.go.id serta memanfaatkan media massa swasta yang terdapat di Kabupaten Belitung. sebagai penghubung organisasi dan lingkungannya.

Peran operasional Pemerintah Daerah Kabupaten Belitung dilakukan dengan cara yang pertama yakni melakukan pendekatan dengan masyarakat. Program yang dibuat sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku di dalam masyarakat Kabupaten Belitung. Pendekatan fungsi humas yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Belitung yakni dengan cara memberikan informasi kepada masyarakat yang bertujuan untuk memberikan pengetahuan dan penerangan sehingga tercipta sikap saling menghargai dan toleransi baik kepada Pemerintah Daerah Kabupaten Belitung maupun kepada masyarakat.

Pemerintah Daerah Kabupaten Belitung berusaha menimbulkan kepercayaan publik melalui kebijakan-kebijakan Pemerintah Daerah Kabupaten Belitung. Pendekatan kerjasama juga dilakukan dengan berbagai instansi, *stakeholder*, maupun dinas-dinas yang terkait. Hal tersebut bertujuan untuk menjaga hubungan baik dengan publiknya untuk memperoleh kepercayaan publik serta perubahan sikap yang positif bagi kedua belah pihak. Pendekatan koordinatif dan integratif yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Belitung yakni ikut berpartisipasi dalam menunjang program pembangunan, baik di bidang politik, sosial, dan budaya serta mengoptimalkan etika, birokrasi dan budaya kerja yang bermutu.

Peran *Problem Solving Facilitator*

Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Belitung harus mempunyai keterampilan dalam menjalankan peran *problem solving facilitator* yang bertujuan untuk menyelesaikan masalah dan memenuhi tujuan organisasi. Sebagai lembaga pemerintahan daerah tentu pernah mengalami permasalahan yang terjadi dalam kehidupan masyarakat. Permasalahan tersebut berefek pada kepercayaan publik yang diberikan oleh masyarakat. Pada saat pemecahan masalah, Pemerintah Daerah Kabupaten Belitung menjalankan sesuai SOP (*Standard Operating Procedure*) yakni terdapat tingkatan dalam pemerintahan. Apabila terjadi suatu masalah maka diselesaikan dari tingkatan yang paling bawah yakni dimulai dari desa atau kelurahan kemudian melalui tingkat kecamatan lalu ke tingkatan pemerintah daerah setempat.

Jika permasalahan tersebut tidak menemukan kata sepakat maka permasalahan tersebut dibawa ke tingkat provinsi. Biasanya masalah yang sulit untuk menemui kata sepakat yakni pembebasan lahan. Oleh sebab itu setelah dicarikan solusi maka pemerintah daerah setempat mengeluarkan suatu kebijakan yang merupakan solusi akhir dari permasalahan tersebut. Pemecahan masalah dilakukan dengan cara melakukan dialog terbuka. Dialog terbuka dipimpin oleh Bupati dengan mengundang pihak-pihak yang terkait dalam masalah tersebut. Diharapkan melalui dialog terbuka akan menemukan kata sepakat dan solusi sehingga permasalahan tersebut tidak kembali terjadi.

Keterampilan pemecahan masalah merupakan bagian dari peran *problem solving facilitator*. Pemecahan masalah sebagai suatu cara yang dilakukan Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Belitung dengan menggunakan pengetahuan keterampilan dan pemahaman untuk memenuhi tuntutan dari situasi yang terjadi. Berdasarkan pernyataan narasumber, Pemerintah Daerah Kabupaten Belitung melakukan pemecahan masalah dengan cara melakukan negosiasi dengan berbagai pihak yang bersangkutan dengan permasalahan tersebut. Bupati mengadakan dialog terbuka dengan para tokoh masyarakat serta instansi yang terkait untuk mencarikan solusi yang ada.

Dialog yang dilakukan bersifat terbuka. Pada saat melakukan dialog, banyak terdapat beberapa pendapat yang timbul kemudian pendapat tersebut dianalisa dan berbagai pihak berkompromi bagaimana solusi yang akan dijalankan. Dari berbagai pendapat yang timbul, Bupati kemudian merumuskan kebijakan yang dijadikan solusi

akhir dari kesepakatan yang sudah disetujui. Berbagai solusi yang diambil di antaranya Pemerintah Daerah Kabupaten Belitung berusaha untuk meningkatkan sumber daya manusia yang terkait langsung dengan pelayanan publik serta penyediaan informasi yang jelas dengan cara memanfaatkan media massa yang tersedia di Kabupaten Belitung. Selain itu dilaksanakan negosiasi yang dilakukan untuk mencapai kesepakatan bersama adalah sebagai salah satu bentuk penghargaan Pemerintah Daerah Kabupaten Belitung kepada masyarakat untuk mencapai kebersamaan bersama.

D. Kesimpulan

Berdasarkan pada pembahasan yang telah diuraikan di atas, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Peran *expert prescriber* Pemerintah Daerah Kabupaten Belitung dilakukan dengan cara pemetaan masalah yang sesuai dengan bidang masing-masing. Konsultan pemecahan masalah yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Belitung terdiri dari komponen sasaran yakni terwujudnya kelembagaan daerah yang proporsional dengan cara optimalisasi ketatalaksanaan daerah. Sedangkan komponen sarana Pemerintah Daerah Kabupaten Belitung yakni peningkatan pelayanan, peningkatan sarana dan prasarana aparatur. Dikarenakan banyaknya bidang kerja, maka kekurangannya terdapat kesulitan dalam menyatukan pendapat dan komitmen antara sumber daya manusia terkait. Kemudian banyaknya perencanaan program yang dibuat sehingga banyak pula program yang belum bisa terealisasi sepenuhnya dikarenakan kondisi waktu dan sarana.
2. Peran *communication facilitator* Pemerintah Daerah Kabupaten Belitung dilakukan dengan menciptakan program-program pemerintah yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Pemerintah Daerah Kabupaten Belitung mengandalkan komunikasi dua arah agar terciptanya hubungan timbal balik antara Pemerintah Daerah Kabupaten Belitung dengan berbagai publiknya. Hubungan timbal balik juga terlihat dari Pemerintah Daerah Kabupaten Belitung memanfaatkan berbagai media yang ada yakni media internal maupun eksternal. Tetapi terdapat kekurangan dalam proses pemecahan masalah seperti dalam hal teknologi informasi, Pemerintah Daerah Kabupaten Belitung masih mengalami kesulitan dalam sistem yang digunakan. Pemerintah daerah lainnya sudah mengandalkan aplikasi untuk mempermudah proses kinerja sedangkan Pemerintah Daerah Kabupaten Belitung masih secara manual, sehingga cukup memakan waktu yang lama.
3. Peran *problem solving facilitator* yang dilakukan Pemerintah Daerah Kabupaten Belitung Pemerintah Daerah Kabupaten Belitung selalu mengikuti SOP (*Standard Operating Prosedure*) yang berlaku. Keterampilan pemecahan masalah dilakukan dengan melakukan dialog terbuka dengan menghadirkan instansi yang terkait serta tokoh masyarakat sebagai perwakilan dari masyarakat. Negosiasi dan kompromi dilakukan dalam dialog tersebut untuk menemukan solusi yang saling menguntungkan masing-masing pihak. Kebijakan yang dikeluarkan oleh Bupati merupakan solusi akhir dari permasalahan yang terjadi di tingkat kabupaten. Kekurangannya adalah masyarakat masih mengeluh dikarenakan banyaknya tingkatan birokrasi yang harus dilewati dalam pemecahan masalah sehingga memakan waktu yang panjang. Pemerintah Daerah Kabupaten Belitung juga masih sulit dalam menyatukan opini dan persepsi masyarakat dalam negosiasi dan kompromi sehingga sulit untuk menemukan kata sepakat antara berbagai pihak.

E. Saran

Saran Teoritis

1. Untuk perkembangan penelitian selanjutnya, diharapkan kepada mahasiswa khususnya mahasiswa Fakultas Ilmu Komunikasi untuk lebih menggali pembahasan lebih dalam mengenai peran public relations pemerintah daerah. Perkembangan pembahasan mengenai peran public relations pemerintah daerah sangat diharapkan dikarenakan untuk kemajuan penelitian selanjutnya. Penulis memiliki saran untuk penelitian selanjutnya yaitu, Analisis Program *Public Relations* Pemerintah Daerah Kabupaten Belitung menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Penulis menyarankan judul tersebut dikarenakan penulis hanya berhasil memaparkan Peran Public Relations Pemerintah Daerah Kabupaten Belitung secara umum saja diharapkan kedepannya dapat fokus pada salah satu program PR saja.
2. Peneliti menyarankan agar mahasiswa yang akan melakukan penelitian lebih banyak membaca referensi dari buku-buku para ahli terdahulu, peneliti menyarankan agar buku-buku mengenai peran humas pemerintahan daerah agar lebih diperbanyak, sehingga akan berguna bagi penelitian khususnya ilmu komunikasi ke depannya.

Saran Praktis

1. Sebagai bahan masukan, diharapkan kepada Pemerintah Daerah Kabupaten Belitung harus lebih sering melakukan komunikasi dua arah secara langsung kepada masyarakat. Misalnya mengadakan sosialisasi yang dilakukan dapat mengenai kebijakan pemerintah dan sebagai sarana pengumpulan aspirasi masyarakat. Sehingga dampaknya diharapkan masyarakat lebih merasa dekat dan diperhatikan oleh pihak pemerintah.
2. Sebagai bahan pertimbangan, diharapkan Pemerintah Daerah Kabupaten Belitung tidak hanya membenahi pelayanan publik saja, tetapi menciptakan program-program pemerintah dengan inovasi baru agar masyarakat menjadi lebih tertarik dalam ikut serta kegiatan pemerintah daerah. Sebaiknya Pemerintah Daerah Kabupaten Belitung juga mengandalkan media sosial sebagai sarana aspirasi dan hubungan timbal balik dengan masyarakat dikarenakan media sosial sangat digemari oleh berbagai macam kalangan, sehingga tidak hanya mengandalkan media cetak dan media elektronik saja. Penulis memberi saran agar Pemda Kabupaten Belitung membuat suatu aplikasi berbasis smart city sehingga semua kalangan masyarakat dalam mengakses dengan mudah dan cepat.

Daftar Pustaka

- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta : PT RajaGrafindo Persada.
- Kriyantono, Rachmat. 2014. *Teori Public Relations Perspektif Barat dan Lokal*. Jakarta : Kencana.
- Sari, Nila Wahyu Betty. 2012. *Humas Pemerintah*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Sinambela, Poltak Lijan. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Yuaningsih, Lilis. 2016. *Menakar Teori Kontemporer Kebijakan Publik*. Banten: Bintang Visitama.
- Yulianita, Neni. 2003. *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: P2U.

Sumber Online:

Portal Belitung. 2016. “Jumlah Penduduk, <http://portal.belitungkab.go.id/asset/files/bda/Kabupaten-Belitung-Dalam-Angka-2016.pdf> . Tanggal akses Jum’at, 28 April 2017 pukul 18.34 WIB.

Jurnal:

Ishak, Aswad. 2012. *Peran Public Relations dalam Komunikasi Organisasi*. Vol. 1. No. 4

