

PERAN HUMAS PEMERINTAH KOTA DENPASAR MENUJU DENPASAR SMART CITY

Ni Made Ambarani Sumerta Putri¹), Ni Nyoman Dewi Pascarani²), I Dewa Ayu Sugiarica
Joni³)

^{1,2,3}Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana

Email: madeambarani@yahoo.com¹, dewi.pascarani@yahoo.com², idajoni11@gmail.com³

ABSTRACT

Nowdays, the development of information and communication technology affect various aspects of life in society, one of the aspects is governance. Various innovations are designed to improve the effective service to the community. One of the services is a declaration of the concept of smart city. Denpasar is one of cities in Indonesia that has launched this concept by improving various services, either based on technology or not. Denpasar Smart City concept is described in six dimensions, such as smart economy, smart society, smart government, smart mobility, smart environment, and smart living pattern. These new services and innovations are important to be known by the public in Denpasar City. Communication by the government is the key, so that all these services can be understood and utilized by the community and other stakeholders. Public Relations as a communicator in the organization has a role to make it happen. In practice, government public relations in Indonesia has not been fully able to perform the role of public relations. This is due to the constraints on organizational structure, human resources, and facilities. This study examines how the role of Public Relations of Denpasar City Government in realizing Denpasar Smart City. This study used a qualitative approach with data collection conducted through interview method. According to this research, the fact is Public Relations Denpasar City in realizing Denpasar Smart City perform a big role in terms of publication. In addition, in the organization of Denpasar City Government, public relations has their role as facilitator and communication technician.

Keywords: DenpasarSmart City, Government Public Relation, The Role of Public Relation,

1. PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin berkembang terutama setelah hadirnya internet memberikan dampak positif dan negatif. Kemudahan dalam berkomunikasi dan mengakses informasi merupakan dampak positif karena sangat memudahkan aktivitas manusia sehari-hari (LaQuey, dalam Soemirat, 2016:188). Namun, di sisi lain dengan mudahnya informasi dapat dibagi dan diakses masyarakat juga dapat berdampak buruk yakni terjadinya bias informasi.

Dalam suatu organisasi, arus keluar masuknya informasi menjadi hal yang sangat

penting dikontrol, karena akan berdampak pada reputasi dan eksistensi organisasi tersebut di mata publiknya, termasuk salah satunya organisasi pemerintah. Melalui humas, semua informasi dikelola untuk disebarluaskan kepada publik yang berkaitan dengan pelaksanaan kebijakan dan program dari pemerintah.

Menurut Cutlip, Center dan Broom dalam bukunya *Effective Public Relations*, diversifikasi keahlian teknis, tujuan organisasional, dan aktivitas publik dari humas pemerintah lebih besar ketimbang praktik humas tradisional dan atau khusus, salah satunya yaitu peran advokasi publik

dalam proses pembuatan kebijakan pemerintah. Humas pemerintah dewasa ini harus mampu menguasai seni dan keahlian berkomunikasi yang baik dan harus memahami secara menyeluruh kultur, kebijakan, praktik dan konstituen organisasi. Tujuan dari humas dalam organisasi pemerintah harus sesuai dengan tujuan demokrasi, dimana harus terbangun hubungan yang responsif dengan konstituen berdasarkan pemahaman bersama dan komunikasi dua arah yang terus-menerus (Cutlip, 2010:465)

Perkembangan teknologi kini dimanfaatkan oleh beberapa pemerintah daerah di Indonesia untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat, salah satunya pencaanangan konsep *Smart City* atau kota pintar. *Smart City* adalah sebuah pengembangan, penerapan, dan implementasi teknologi digital yang diaplikasikan pada sebuah wilayah atau kota (Prima Kristalina:2015).

Beberapa daerah yang telah melaksanakan program ini di antaranya Surabaya, Tangerang, Bandung, Bekasi, dan lain-lain (<http://print.kompas.com>). Denpasar juga merupakan salah satu kota yang sejak tahun 2015 meresmikan konsep *Smart City*. *Smart City* diterjemahkan dalam konsep mobilitas pintar, dengan mengupayakan adanya peningkatan fasilitas infrastruktur, di antaranya: komunikasi (IT) terpadu, transportasi publik, prasarana transportasi dan rekayasa, serta pengembangan aspek air dan DAS (Kelompok Ahli Pembangunan Kota Denpasar, 2016:74).

Berbagai kebijakan dan program *Smart City* yang dibuat pemerintah Kota Denpasar sebagai bentuk pelayanan publik sudah sepatutnya diketahui dan dipahami oleh seluruh masyarakat dan *stake holder* lainnya. Oleh karena itu, proses komunikasi yang efektif dari pemerintah sangat berperan. Menurut Hardiansyah (2015:16) komunikasi menjadi hal yang sangat penting untuk diperhatikan oleh pemerintah, karena apabila komunikasi antara pemerintah dengan masyarakatnya terjalin dengan baik, maka semakin baik pelayanan yang dapat dilakukan.

Humas sebagai agen komunikasi atau komunikator dalam organisasi memiliki peranan yang penting dalam melakukan komunikasi dengan pihak-pihak yang terkait dalam mewujudkan visi Denpasar *Smart City*. Menurut Cutlip, Center dan Broom dalam bukunya *Effective Public Relations*, humas pemerintah harus mampu menguasai seni dan keahlian berkomunikasi yang baik dan harus memahami secara menyeluruh kultur, kebijakan, praktik dan konstituen organisasi (Cutlip, 2010:65).

Dewasa ini pada pelaksanaannya banyak fungsi dan peran humas dalam sebuah instansi pemerintah belum berjalan sebagaimana seharusnya. Banyak tugas dan wewenang humas yang justru dilakukan oleh bagian lain dalam instansi. Seperti yang diungkapkan oleh Betty Wahyu (2012:76) dalam bukunya *Humas Pemerintah* bahwa profesionalisme dan kualitas SDM, kewenangan humas dalam organisasi, dan strategi komunikasi menjadi permasalahan klasik yang seperti tidak ada solusinya. Hal ini disebabkan karena di lingkungan pemerintah

jabatan kehumasan merupakan jabatan karir, sehingga diisi oleh sumber daya manusia yang dinilai memenuhi persyaratan kepegawaian.

Melihat pentingnya peranan humas dalam pengkomunikasian kebijakan Denpasar *Smart City*, peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana peran humas Kota Denpasar dalam mewujudkan visinya menuju Denpasar *Smart City*. Penelitian ini akan dilakukan dengan menganalisis peran humas dalam hal mengelola informasi dan peran lainnya terkait program dan kebijakan pemerintah Kota Denpasar, dengan judul "**Peran Humas Pemerintah Kota Denpasar Menuju Denpasar Smart City**".

2. KAJIAN PUSTAKA

Humas Pemerintah

Humas pemerintah adalah aktivitas lembaga dan atau individu yang melakukan fungsi manajemen dalam bidang komunikasi dan informasi kepada publik pemangku kepentingan dan sebaliknya. Praktisi humas pemerintah adalah individu yang pekerjaan dan jabatannya melakukan fungsi humas dan komunikasi pada lembaga pemerintah (Komarudin, 2014:12).

Dalam organisasi pemerintahan peran humas utamanya adalah sebagai sumber informasi dari pemerintah kepada masyarakat, khususnya terkait program-program yang dicetuskan pemerintah. Selain itu humas juga berperan dalam mengadvokasi masyarakat atau publik khusus yang berkaitan dengan pembuatan keputusan pemerintah (Cutlip, 2011: 465)

Humas pemerintah memiliki perbedaan dengan fungsi dan tugas humas di instansi

non-pemerintah yaitu tidak adanya unsur komersil. Kegiatan yang dilakukan lebih menekankan pada pelayanan publik atau demi meningkatkan pelayanan umum. Humas sering disebut dengan istilah sekretaris pers, *Information officer, public affair specialist atau communications specialist*, bertugas menginformasikan aktivitas atau program yang dilakukan pemerintah kepada publik (Sari, 2012: 73)

Peran Humas dalam Organisasi

Menurut Dozier dan Broom (1995) peranan humas dalam suatu organisasi dapat dibagi menjadi empat kategori (Ruslan, 2016:20), yakni:

1. Penasehat ahli

Seorang pejabat humas yang sudah berpengalaman dan memiliki kemampuan tinggi dapat memberikan solusi dalam penyelesaian masalah hubungan dengan publiknya. Pihak manajemen bertindak pasif untuk menerima atau mempercayai apa yang disarankan atau diusulkan dari pakar humas tersebut dalam memecahkan dan mengatasi persoalan humas yang tengah dihadapi organisasi.

2. Fasilitator Komunikasi

Dalam organisasi seorang humas juga dapat bertindak sebagai komunikator atau mediator untuk membantu pihak manajemen dalam mendengar apa yang diinginkan dan diharapkan oleh publiknya. Selain itu humas juga diharapkan mampu menjelaskan kembali keinginan, kebijakan dan harapan organisasi kepada pihak publiknya. Sehingga dalam komunikasi timbal balik tersebut dapat tercipta saling pengertian, mempercayai, menghargai, mendukung dan toleransi yang baik dari kedua belah pihak.

3. Fasilitator Proses Pemecahan Masalah

Dalam hal ini humas berperan membantu pimpinan organisasi sebagai penasihat hingga mengambil tindakan eksekusi dalam mengatasi persoalan atau krisis yang tengah dihadapi secara rasional dan profesional.

4. Teknisi Komunikasi

Pada peran ini humas hanya menyediakan layanan teknis komunikasi. Humas membantu memperjelas dan menjalankan arus dan media komunikasi yang ditetapkan organisasi. Hal ini berbeda-beda dalam setiap tingkatan organisasi.

Peran Humas Pemerintah

Pada dasarnya fungsi pokok humas pemerintah Indonesia adalah:

1. Mengamankan kebijaksanaan pemerintah, yaitu humas harus mampu menyampaikan informasi atau mengkomunikasikan kebijakan pemerintah secara jelas kepada masyarakat, agar tidak ada kesalahpahaman di masyarakat yang menyebabkan kekacauan dalam pelaksanaan kebijakan tersebut.
2. Menyampaikan informasi, yaitu humas menyampaikan informasi kepada publik mengenai kebijakan, aktivitas, dan prestasi dari suatu instansi melalui media massa. Humas menyiapkan pers rilis dan menghubungi orang-orang di media, yang sekiranya dapat menerbitkan atau menyiarkan materi atau informasi terkait instansi.
3. Menjadi komunikator atau juru bicara dan sekaligus mediator dan proaktif menjembatani kepentingan instansi pemerintah, dan menampung aspirasi serta memperhatikan keinginan-keinginan publiknya.
4. Berperan serta dalam menciptakan iklim yang kondusif dan dinamis demi

mengamankan stabilitas dan keamanan politik pembangunan nasional, baik jangka pendek maupun jangka panjang.

5. Membuat laporan, humas mengatur dan mengumpulkan program-program untuk memelihara dan mempertahankan kontrak antara perwakilan organisasi dan publik. Humas mengatur *speaking engagement*, pidato untuk kepentingan sebuah instansi, membuat film, slide, atau presentasi visual lain dalam rapat dan merencanakan konvensi. Humas juga bertanggung jawab menyiapkan laporan tahunan dan menulis proposal untuk proyek-proyek yang beragam.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan paradigma *post-positivis* dengan pendekatan kualitatif. Sumber data primer diperoleh dari hasil wawancara dengan Kepala Bagian Humas dan Protokol Pemerintah Kota Denpasar, Kepala Sub Bagian Pengumpulan Informasi dan publikasi, Kepala Bagian Administrasi, Dokumentasi dan Penerbitan, Kepala Bidang Pengelolaan *Smart City* Diskominfo Denpasar, & Staf Pengelola *Denpasar Cyber Monitor*.

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis data model Miles dan Huberman yang dilakukan melalui tiga tahap yakni: Reduksi Data, Penyajian Data, dan Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi.

Data disajikan dalam uraian-uraian yang dalam bentuk paragraf naratif.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Peran Humas Pemerintah

Dalam menjalankan berbagai program dan kebijakan Pemerintah Kota Denpasar menuju Denpasar *Smart City*, berikut adalah peran Humas Pemerintah Kota Denpasar yang dianalisis dengan konsep lima peran humas pemerintah yang dijabarkan oleh Betty Wahyu Nilla Sari.

1. Mengamankan kebijaksanaan pemerintah

Humas Pemerintah Kota Denpasar berperan dalam mengamankan kebijaksanaan pemerintah. Peran ini dilakukan humas dengan memantau opini masyarakat terhadap pemerintah melalui media massa dan media sosial. Ketika terdapat pemberitaan yang mengkritik kinerja pemerintah, humas berperan menangani hal tersebut seperti mengirimkan berita klarifikasi dengan terlebih dahulu berkoordinasi dengan OPD atau pihak-pihak lain yang berkaitan untuk memperbaiki hal tersebut. Seperti yang terjadi pada kasus kematian Randy yang terserum fasilitas air langsung minum di Lapangan Puputan Denpasar, humas mengontrol pemberitaan dan melakukan lima kali tahapan publikasi selama penanganan kasus tersebut.

Humas menyadari bahwa pemberitaan yang muncul terkadang bersifat subjektif yang dipengaruhi oleh situasi politik di Bali saat ini. Oleh karena itu, humas bertanggungjawab dalam mengamankan kebijaksanaan pemerintah di mata publik dengan memantau pemberitaan, sehingga kabar dan isu negatif yang disebarluaskan dapat segera diatasi dan diklarifikasi.

2. Menyampaikan informasi

Dalam rangka mewujudkan Denpasar *Smart City* humas berperan dalam melakukan publikasi. Humas Pemerintah Kota Denpasar

bertanggungjawab untuk menginformasikan kebijakan dan kegiatan yang akan dan telah diselenggarakan pemerintah. Beberapa contoh publikasi yang dilakukan humas adalah kegiatan tindak lanjut pemerintah atas pengaduan dari masyarakat yang masuk melalui layanan PRO Denpasar. Ketika terdapat penanganan atau pengaduan yang berdampak luas bagi masyarakat Kota Denpasar, humas wajib mempublikasikan, sehingga dapat dipahami masyarakat. Contohnya, yakni terkait penanganan pelaku pembuangan sampah ilegal. Humas juga melakukan publikasi dalam setiap program pelayanan yang dilakukan pemerintah, seperti safari kesehatan dan *smart village*.

Selain itu Humas Pemerintah Kota Denpasar juga melakukan publikasi ketika terdapat layanan-layanan baru yang diluncurkan pemerintah. Publikasi yang dilakukan dalam hal ini untuk menjelaskan bagaimana bentuk pelayanan yang dicanangkan dan bagaimana cara mengaksesnya. Media publikasi yang digunakan pun beragam di antaranya adalah media cetak, media elektronik, media massa online, media sosial, serta pada pertemuan-pertemuan tatap muka langsung dengan masyarakat. Dalam melakukan publikasi di media massa, humas merangkul kurang lebih sebanyak 11 media cetak koran harian, 4 tabloid, 7 media online dan 4 media televisi.

Selain publikasi melalui tulisan berita di media massa yang disusun secara mandiri, Humas Pemerintah Kota Denpasar juga menyampaikan informasi melalui tayangan audio visual. Beberapa video yang pernah dirancang oleh Humas, yaitu video selayang pandang Kota Denpasar, video visi Kota

Denpasar Menuju Denpasar *Smart City*, dan lain-lain yang merangkum program-program pembangunan yang dicanangkan pemerintah.

Selain menginformasikan program dan kebijakan pemerintah kepada masyarakat, Humas Pemerintah Kota Denpasar juga melakukan publikasi terkait inovasi yang dikembangkan secara mandiri oleh masyarakat. Humas Pemerintah Kota Denpasar melakukan publikasi terkait inovasi yang dikembangkan oleh masyarakat dengan harapan agar semakin banyak munculnya inovasi-inovasi baru yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, Pemerintah Kota Denpasar melalui humas mengapresiasi dan mendukung setiap terciptanya inovasi yang digagas oleh masyarakat.

Beberapa inovasi yang dikembangkan secara mandiri oleh masyarakat dan telah dipublikasikan oleh Humas Pemerintah Kota Denpasar, yakni *Smart Card* Bank Sampah yang merupakan gagasan dari Lembaga Bali Wastu Lestari. Pembuatan *ogoh-ogoh* yang menggunakan teknologi. Selain itu juga terkait koperasi yang terletak di Desa Sanur, yang mampu memberikan bantuan kepada nasabah berupa santunan ketika terdapat keluarga yang meninggal serta biaya pendidikan.

3. Menjadi komunikator atau juru bicara dan mediator pemerintah

Humas Pemerintah Kota Denpasar selalu dilibatkan dalam berbagai kegiatan dan program yang dilakukan pemerintah. Termasuk dalam berbagai program Denpasar menuju *Smart City*, seperti dalam pelaksanaan program *Smart Village*, revitalisasi sungai, Festival Liburan Sekolah,

dan lain sebagainya. Selain untuk melakukan peran publikasi, humas berperan sebagai informan atau juru bicara bagi media massa dan masyarakat yang membutuhkan informasi terkait kebijakan dan program tersebut.

Dalam menyerap aspirasi di masyarakat, Pemerintah Kota Denpasar melibatkan segenap komponen organisasi, tidak hanya dilakukan oleh bagian Humas dan Protokol. Dengan dibangunnya layanan pengaduan *online* PRO Denpasar, aspirasi-aspirasi dari masyarakat semakin mudah tersampaikan. Selain itu, dalam menyerap aspirasi humas memantau opini, kritik dan saran masyarakat di media massa, seperti surat pembaca yang dimuat di beberapa media cetak.

4. Berperan serta dalam menciptakan iklim yang kondusif dan dinamis demi mengamankan stabilitas dan keamanan politik pembangunan nasional

Dalam menciptakan iklim pemerintahan yang kondusif, Humas Pemerintah Kota Denpasar menjalankan peran dalam membentuk dan menjaga citra positif di masyarakat. Citra positif dibutuhkan oleh pemerintah untuk dapat memperoleh kepercayaan publik sehingga, segala program dan kebijakan yang dicanangkan bisa didukung. Apabila terdapat isu-isu yang dapat mempengaruhi citra pemerintah, maka humas akan membuat klarifikasi dengan mengirimkan berita dalam bentuk *advertorial* kepada media massa.

Dalam memantau opini dan tanggapan masyarakat di media sosial, humas bekerjasama dengan Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistik (Diskominfo) melalui Denpasar *Cyber Monitor*. Ketika terdapat tanggapan yang bersifat negatif, Diskominfo

membantu mengklarifikasi hal tersebut serta berkoordinasi dengan dinas atau OPD lain yang terkait.

5. Membuat laporan, mengatur kontrak antara perwakilan organisasi dengan publik, membuat pidato, dan presentasi visual.

Dalam penyusunan naskah pidato pimpinan, Humas Pemerintah Kota Denpasar belum banyak terlibat. Kewajiban untuk menyiapkan naskah pidato pimpinan dalam berbagai kesempatan belum dapat dilakukan oleh humas. Keterbatasan sumber daya manusia yang mumpuni di bidang tersebut menjadi kendala, sehingga humas kemudian bekerja sama dengan dinas atau OPD lain yang terkait, contoh ketika pimpinan hendak menyampaikan pidato terkait perdagangan, maka humas berkoordinasi dengan Dinas Perdagangan (Disperindag) untuk membantu menyusun naskah pidato.

Peran mengatur kontrak antara perwakilan organisasi dengan publik belum dijalankan oleh Humas Pemerintah Kota Denpasar. Humas hanya bertanggungjawab terhadap koordinasi terkait jadwal kegiatan pimpinan, di antaranya memastikan jadwal pimpinan dalam mengikuti setiap pertemuan yang akan diselenggarakan.

Keterlibatan humas dalam lingkup pengelolaan program pada masing-masing OPD di Kota Denpasar tidak banyak. Humas hanya berperan membantu publikasi pada setiap program yang diselenggarakan. Adanya perbedaan eselon (tingkat jabatan) pada struktur organisasi di Pemerintah Kota Denpasar, menyebabkan terbatasnya wewenang humas. Eselon yang lebih rendah dibandingkan dengan pimpinan OPD mengakibatkan munculnya kesenjangan

secara psikologis ketika humas hendak memberikan arahan ataupun melakukan koordinasi. Hal ini menyebabkan pelayanan humas cenderung hanya untuk melayani kegiatan walikota dan hal-hal yang menyangkut urusan kesekretariatan.

Menurut Dozier dan Broom (1995, dalam Ruslan, 2016:20) terdapat empat kategori peran humas dalam suatu organisasi menjadi, yakni: penasehat ahli, fasilitator komunikasi, fasilitator proses pemecahan masalah, serta teknisi komunikasi. Berdasarkan temuan dari penelitian dapat dianalisis bahwa peran Bagian Humas dan Protokol Pemerintah Kota Denpasar cenderung sebagai fasilitator komunikasi dan teknisi komunikasi. Humas Pemerintah Kota Denpasar berperan sebagai fasilitator komunikasi bertanggungjawab kepada beberapa pihak, di antaranya:

1. Walikota

Humas melalui Sub Bagian Perjalanan Dinas Pimpinan dan Protokol berkewajiban sebagai fasilitator komunikasi dengan pihak-pihak luar atau rekanan yang berkaitan dengan kegiatan dinas walikota. Pelayanan dalam bentuk komunikasi ini membantu pimpinan dalam menjalankan tugasnya dengan lebih nyaman dan kondusif.

2. Dari pemerintah kepada *stake holder* pemerintah

Proses fasilitasi komunikasi dari pemerintah kepada *stake holdernya* (masyarakat dan Operasional Perangkat Daerah Kota Denpasar) dilakukan oleh humas dengan memanfaatkan berbagai media, seperti melalui media massa (cetak, elektronik, dan *online*) serta media sosial. Selain itu penyampaian informasi juga dilakukan melalui Majalah Sewaka Dharma

(periode waktu tiga bulan sekali) dan Tabloid Gema Sewaka Dharma (periode waktu dua kali dalam satu tahun).

3. Dari masyarakat kepada pemerintah

Humas berperan menjadi fasilitator komunikasi antara masyarakat dengan pemerintah melalui pemantauan aspirasi dalam bentuk opini, kritik, dan saran dari masyarakat yang diamati dari kolom surat pembaca di media massa, serta opini di media online.

Peran Humas Pemerintah Kota Denpasar sebagai teknisi komunikasi adalah sebagai penyedia informasi terkait pemerintahan yang diperlukan oleh masyarakat dan media massa. Dalam hal ini Humas Pemerintah Kota Denpasar berperan sebagai juru bicara juru bicara pemerintah dan penyedia layanan-layanan komunikasi pemerintah, seperti majalah, tabloid dan video.

KESIMPULAN

Berdasarkan temuan dan analisis, maka kesimpulan pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Pemerintah Kota Denpasar dalam mewujudkan visinya sebagai *Smart City* berupaya mengembangkan pelayanan kepada masyarakat dengan mendorong masing-masing OPD, dan segenap lapisan masyarakat Kota Denpasar untuk terus berinovasi dalam menciptakan layanan-layanan baru yang dapat membantu dan memudahkan segala aktivitas masyarakat.
2. Dalam mewujudkan Denpasar *Smart City*, peran paling besar yang dilakukan oleh Humas Pemerintah Kota Denpasar adalah dalam hal publikasi. Beberapa peran lain yang dilakukan yaitu

mengamankan kebijaksanaan pemerintah, menyampaikan informasi, menjadi komunikator dan mediator pemerintah, serta menciptakan iklim yang kondusif dan dinamis. Sementara itu, terdapat beberapa peran yang belum dapat dilaksanakan secara maksimal, seperti menyiapkan naskah pidato pimpinan dan keterlibatan lebih jauh dalam lingkup OPD Kota Denpasar. Hal ini disebabkan adanya keterbatasan SDM dan posisi humas dalam struktur organisasi yang membatasi wewenang humas untuk melayani kepentingan walikota.

3. Berdasarkan konsep peran Humas menurut Dozier dan Broom, peran Humas Pemerintah Kota Denpasar lebih mengarah sebagai fasilitator komunikasi dan teknisi komunikasi. Sebagai fasilitator komunikasi, humas membantu memfasilitasi komunikasi antara walikota dengan pihak rekanan, pemerintah kepada masyarakat, dan masyarakat kepada pemerintah. Sebagai teknisi komunikasi humas berperan menjadi juru bicara pemerintah, penyedia layanan informasi seperti majalah, tabloid dan video. Sementara itu, peran fasilitator pemecahan masalah dan penasehat ahli belum dilaksanakan secara maksimal.

Artikel Jurnal

Belinda Devi Larasati Siswanto, dan Firda Zulivia Abraham. 2016. *Peran Humas sebagai Fasilitator Komunikasi pada Humas Pemprov Kalimantan Selatan*. bppkibandung.id/index.php/jpk/article/dow

nload/64/57 diakses pada 8 Desember 2016

Evawani Elysa Lubis. *Peran Humas dalam Membentuk Citra Pemerintah*.
ejournal.unri.ac.id/index.php/JIANA/article/view/903 diakses pada 23 November 2016

Steven Ronald Polii. 2013. *Peranan Humas dalam Mempromosikan Kota Tomohon sebagai Kota Bunga*.
ejournal.unsrat.ac.id/index.php/actadiurna/article/view/973 diakses pada 23 November 2016

Pedoman

Kelompok Ahli Pembangunan Kota Denpasar. 2016. *Denpasar Kota PusakaCerdas:Sinergi Domain Heritage, Creativity, and Smart*.