

## Inovasi *Public Relation Command Center* (PRCC) dalam Sosialisasi Program Kerja Pemerintah Provinsi NTB

Humaedi Suhada<sup>1</sup>, Dian Lestari Miharja<sup>2</sup>, Shinta Desiyana Fajarica<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mataram

### Abstract

*This study examines the Public Relations Command Center (PRCC) Innovation in Disseminating the Work Program of the NTB Provincial Government at the Public Relations and Protocol Bureau of the NTB Provincial Secretariat. This study aims to identify and describe the public sector innovations carried out by the PRCC. The theoretical basis used in this research is Public Relations (PR), the purpose of public relations, the function of public relations, the role of public relations, the process of public relations, government public relations, government public relations objectives, government public relations duties, government public relations functions, the role of government public relations, government public relations approach, programs government public relations work, public service in government public relations, socialization, information dissemination, and public relations in government public relations, development of information and communication technology, innovation, typology of innovation, information and communication technology innovation in government. This research uses descriptive research with a qualitative approach. Data collection techniques used are documentation, observation, and interviews. Data analysis techniques include data reduction, data presentation, and drawing conclusions and verification. The results showed that there were 3 out of 5 public sector innovations implemented by the PRCC in the socialization of the work program of the NTB Provincial Government, namely Service Innovation, Service Process Innovation, and Service Method Innovation.*

**Keywords :** *Innovation, , PRCC, Government Public Relations, NTB*

### Abstrak

Penelitian ini mengkaji Inovasi *Public Relation Command Center* (PRCC) Dalam Sosialisasi Program Kerja Pemerintah Provinsi NTB pada Biro Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi NTB. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan inovasi sektor publik yang dilakukan oleh PRCC. Landasan teori yang digunakan dalam penelitian ini ialah Hubungan Masyarakat (Humas), tujuan humas, fungsi humas, peran humas, proses humas, humas pemerintah, tujuan humas pemerintah, tugas humas pemerintah, fungsi humas pemerintah, peran humas pemerintah, pendekatan humas pemerintah, program kerja humas pemerintah, pelayanan publik dalam humas pemerintah, sosialisasi, diseminasi informasi, dan publik dalam humas pemerintah, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, inovasi, tipologi inovasi, inovasi teknologi informasi dan komunikasi dalam pemerintahan. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan ialah dokumentasi, observasi, dan wawancara. Teknik analisis data berupa reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dan verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat 3 dari 5 inovasi sektor publik yang diterapkan oleh PRCC dalam sosialisai program kerja Pemerintah Provinsi NTB yakni Inovasi Layanan, Inovasi Proses Pelayanan, dan Inovasi Metode Pelayanan.

**Kata Kunci:** inovasi, PRCC, Humas Pemerintahan, NTB

## Pendahuluan

Hubungan masyarakat atau humas di era sekarang ini berada pada zaman perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang sangat pesat. Periode pengembangan teknologi yang masif ini dikenal dengan revolusi industri 4.0. Seperti halnya dalam bidang pemerintahan, humas pemerintah sebagai lembaga pelayanan (sektor publik) tidak luput dari kebutuhan dan tuntutan untuk menerapkan teknologi dalam menjalankan segala tugas dan aktivitasnya. Di dunia pemerintahan industri 4.0 dalam penerapannya disebut *Government 4.0*. Sosialisasi program kerja dan kebijakan pemerintah merupakan salah satu tugas utama seorang humas yang bekerja pada sektor pemerintahan. Secara umum humas pemerintah saat ini masih menerapkan teknologi yang sudah usang dalam pekerjaannya, yang lebih banyak menggunakan media *mainstream* seperti koran dan televisi untuk mensosialisasikan program kerja pemerintah, padahal banyak teknologi yang lebih muktahir dan canggih yang dapat diterapkan.

Biro Humas dan Sekretariat Daerah Provinsi NTB merupakan salah satu institusi humas yang mulai menyadari pentingnya penerapan inovasi-inovasi terutama inovasi dalam bidang TIK pada setiap aktivitasnya menjalankan fungsi pemerintahan. Kesadaran akan hal tersebut diwujudkan dengan meluncurkan terobosan yakni *Inovasi Public Relation Command Center* (PRCC) yang diharapkan dapat menjadi institusi sekaligus sarana (*tools*) yang inovatif, kreatif, dan maju dalam penguasaan TIK.

PRCC bertugas untuk mempermudah pengolahan data dan informasi yang diterima, dihasilkan, dan dipublikasikan dari program kerja, kebijakan dan agenda pimpinan daerah dalam hal ini Gubernur dan Wakil Gubernur NTB. PRCC berada dibawah Biro Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi NTB sebagai lembaga pemerintah yang berhadapan langsung dengan public diharapkan dapat menjawab tantangan perubahan yang semakin cepat di era teknologi informasi dengan kinerja layanan public yang inovatif terutama dalam aktivitas sosialisasi program kerja Pemerintah Provinsi NTB.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini ialah sebagai berikut: Bagaimana inovasi sektor public yang dilakukan oleh PRCC dalam sosialisasi program kerja Pemerintah Provinsi NTB?

Adapun tujuan dalam penelitian ini yaitu, sebagai berikut: (1) Untuk mengetahui inovasi sektor public yang dilakukan oleh PRCC dalam sosialisasi program kerja Pemerintah Provinsi NTB dan (2) Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi oleh PRCC dalam melakukan inovasi sektor public dalam sosialisasi program kerja Pemerintah Provinsi NTB.

## Metode

Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif merupakan penelitian yang bersifat postpositivisme, diterapkan pada penelitian dengan kondisi objek alamiah (lawan dari penelitian eksperimental), peneliti bertindak sebagai instrumen utama, teknik pengumpulan data dilakukan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian bukan berupa generalisasi atau lebih menekankan pada makna (Sugiyono, 2015:24).

Fokus penelitian dalam penelitian ini ialah bagaimana inovasi yang dilakukan oleh PRCC Biro Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi NTB dalam menyebarkan informasi tentang program kerja Pemerintah Provinsi NTB secara umum kepada masyarakat yang mengacu pada tipologi inovasi menurut Albury (2003) dalam Muluk (2008: 44 – 45) yang terdiri dari 5 jenis inovasi yakni, inovasi produk/layanan, inovasi proses pelayanan, inovasi metode pelayanan, inovasi kebijakan pelayanan, dan inovasi sistem pelayanan. Lokasi penelitian dilakukan di Kantor PRCC yang berkedudukan di Biro Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi NTB, Jalan Pejanggih No. 12 Kota Mataram.

Subjek dalam penelitian ini adalah PRCC sebagai *tools* sekaligus tim manajemen yang akan diteliti dalam penerapan inovasinya dalam mensosialisasikan program kerja Pemerintah Provinsi NTB. Informan kunci dalam penelitian ini merupakan pimpinan dan anggota tim PRCC yang merupakan pejabat dan karyawan atau satuan unit kerja dalam lingkup Biro Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi NTB. Penentuan informan sebagai subjek penelitian dan sumber data penelitian didasarkan pada kriteria atau alasan bahwa informan yang dipilih adalah yang dianggap paling mengetahui tentang informasi dan data yang dibutuhkan dalam penelitian diantaranya, Najamuddin Amy, S.Sos., MM. selaku Kepala Biro Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi NTB, Dra. Hj. Asnirawati, M.Si. selaku Kepala Bagian Pemberitaan Setda Provinsi NTB, I'natul Muslimah Ibrahim, S.STP., M.H. selaku Subbag Pengolahan Data dan Naskah Pimpinan Setda Provinsi NTB, Rihatul Aini Setyawati, S.T. selaku Staf Sub Bagian Pengolahan Data dan Naskah Pimpinan Biro Humas dan Protokol Setda Provinsi NTB, dan Nopia Sri Haryanti, S.M. selaku Staf *Front Office* Biro Humas dan Protokol Setda Provinsi NTB.

Objek penelitian ini yaitu inovasi yang dilakukan oleh PRCC dalam sosialisasi program kerja Pemerintah Provinsi NTB. Sumber data dalam penelitian ini dibagi menjadi dua yaitu, data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu, dokumentasi, observasi, dan wawancara. Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini ialah wawancara mendalam. Wawancara mendalam merupakan pengumpulan data dengan bertatap muka secara langsung dengan narasumber dengan tujuan untuk memperoleh data lengkap dan mendalam, serta tidak mengontrol respons informan dalam arti informan bebas dalam memberikan jawaban (Kriyantono, 2012: 102). Teknis analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu model Miles dan Huberman dalam (Sugeng, 2016: 152) yang mana analisis data dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus hingga data jenuh. Teknik analisis data ini terdiri dari tiga tahapan yaitu, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

## Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi sektor publik yang dijalankan oleh PRCC dalam sosialisasi program kerja Pemerintah Provinsi NTB berdasarkan inovasi sektor publik menurut Albury (2003) dalam Muluk (2008: 44 – 45) yang terdiri dari, inovasi produk/layanan, inovasi proses pelayanan, inovasi metode pelayanan, inovasi kebijakan pelayanan, dan inovasi sistem pelayanan. Dari kelima inovasi sektor publik tersebut yang dijalankan oleh PRCC ialah 3 (tiga) yakni, Inovasi produk atau layanan, inovasi proses pelayanan, dan inovasi metode pelayanan. Berikut penjabaran dari ketiga inovasi sektor publik yang dijalankan oleh PRCC:

Inovasi layanan yang dijalankan oleh PRCC untuk menciptakan jenis layanan yang inovatif dan untuk meningkatkan pelayanan kehumasan di sektor publik yaitu *Digitalisasi Diseminasi Informasi*. *Digitalisasi diseminasi informasi* merupakan inovasi layanan penyebaran informasi yang dilakukan dalam bentuk digital Penyebaran informasi atau pesan yang dilakukan oleh PRCC Pemprov NTB didesiminasikan ke dalam bentuk file atau *softfile* yang dapat berupa (pdf untuk dokumen, mp4 untuk video, jpeg untuk poster di media sosial, dan lain sebagainya) yang dapat diunduh oleh setiap dinas-dinas dibawah Pemprov NTB atau masyarakat yang membutuhkan informasi. Informasi diperoleh dari Humas dan Protokol dan kemudian dirancang oleh PRCC ke dalam bentuk file, kemudian tim PRCC akan menyebarluaskan informasi tersebut melalui situs dan media sosial resmi Pemrov NTB, dan situs PRCC serta dikirim melalui email ke seluruh pemangku kepentingan di wilayah Pemprov NTB seperti dinas-dinas yang berada dibawah Pemerintah Provinsi NTB untuk dipublikasikan di media sosial dan situs masing-masing. Kemudian hasil digitalisasi informasi tersebut didesiminasikan dan disosialisasikan kepada masyarakat dengan mengunggah file tersebut melalui media *online* digital Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi NTB diantaranya Facebook @HumasNTBProv, Instagram – Twitter – YouTube @HumasNTB, dan situs web <https://birohumasprotokol.ntbprov.go.id/> serta melalui *e-mail* langsung ke pemohon informasi untuk informasi yang diminta oleh masyarakat perorangan atau kelompok.

Adapun dalam *digitalisasi diseminasi informasi* yang dilakukan oleh PRCC dibagi menjadi dua yaitu digitalisasi diseminasi internal dan eksternal. Digitalisasi informasi internal diperuntukkan untuk diseminasi informasi di kalangan internal Biro Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi NTB. Hal ini berkaitan dengan tugas Humas Pemerintah yang bertugas untuk menjadi penyalur pesan antara pimpinan dan pegawai di kalangan internal Pemerintah Daerah Provinsi NTB. Dalam aktivitas tersebut tim PRCC menyediakan wadah digital untuk memperlancar arus informasi, sehingga dengan adanya hal tersebut mengurangi penggunaan cetakan kertas, seperti contohnya dalam surat menyurat. Dalam aktivitas surat menyurat seperti maklumat, surat himbauan, surat perintah tugas, draf rencana kerja, dan lain sebagainya dari atasan ke bawahan serta laporan dari bawahan ke atasan telah beralih menggunakan file digital. Selain itu juga untuk sistem pencatatan, pengarsipan, dan tanda tangan atau *signature* pimpinan telah berformat digital. Adapun infrastruktur yang menunjang pengiriman informasi berbentuk digital tersebut ialah dengan menggunakan layanan *e-email*, aplikasi perpesanan (*messaging*), mailis, dan lain sebagainya.

Digitalisasi Informasi untuk eksternal diperuntukkan untuk diseminasi informasi kepada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang meliputi Dinas Perindustrian Provinsi NTB,

Dinas Pariwisata Provinsi NTB, Dinas Kesehatan Provinsi NTB, Dinas Sosial Provinsi NTB, Dinas Perdagangan Provinsi NTB, dan dinas-dinas lain yang berada dibawah naungan Pemerintah Provinsi NTB. Selain itu, diseminasi informasi eksternal juga diperuntukkan untuk masyarakat. Hal ini sejalan dengan tugas Humas Pemerintah yang bertugas untuk menyampaikan informasi, seperti yang diungkapkan oleh Cutlip (2005: 389) yang mengungkapkan bahwa apapun tingkatannya tugas humas pemerintah pada intinya adalah menyampaikan informasi. Hal tersebut juga sejalan dengan fungsi humas pemerintah yang dikemukakan oleh Ruslan (2006: 299 – 300) yang terdiri dari: (1) Mengamankan kebijaksanaan atau citra positif pemerintah, (2) Memberikan pelayanan informasi yang baik, (3) Menyebarkan informasi mengenai kebijaksanaan dan program-program kerja pemerintah kepada masyarakat, (4) Menjadi komunikator dan mediator yang baik antara pemerintah dengan masyarakat, dan (5) Berperan aktif dalam menciptakan dan menjaga kondusifitas demi menjamin stabilitas politik pembangunan nasional, baik jangka pendek maupun jangka panjang. Berdasarkan fungsi humas pemerintah pada point ke-3 Humas Pemerintah Provinsi NTB menyebarkan informasi baik itu berupa informasi mengenai kebijakan, program kerja pemerintah dan lain sebagainya disebarkan dengan menggunakan file digital sebagai pendukung media informasi luar ruangan seperti baliho, poster, dan lain sebagainya. Kaitannya dengan hal ini tim PRCC mendesain Informasi publik dalam format gambar digital atau dibuatkan video pendek untuk ditayangkan di media sosial yang dikelola oleh Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi NTB serta di media penampil video elektronik atau videotron di area publik. Digitalisasi diseminasi eksternal juga ditujukan dan dibagikan kepada OPD untuk ikut disebarluaskan di media sosialnya masing-masing, informasi ini bersifat laporan kinerja karena PRCC yang memiliki sumber daya dan teknologi untuk mengukur respons masyarakat terhadap informasi digital yang dikerjakan oleh PRCC maka PRCC juga mempunyai tugas untuk menyampaikan hasil respons masyarakat terhadap informasi digital tersebut.

Inovasi Proses Layanan NTB Gemilang *Goes to CIVICs (City, Villages, Campus, and School)* atau program kunjungan ke kota, desa, kampus, dan sekolah merupakan kunjungan kerja Biro Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi NTB dalam rangka mensosialisasikan PRCC sendiri, serta sosialisasi program kerja Pemerintah Provinsi NTB yang dirangkum dalam Program Kerja Unggulan NTB Gemilang. Program *Goes to CIVICs* memberikan kesempatan humas pemerintah untuk berdialog dan menyerap aspirasi masyarakat secara langsung. *Goes to CIVICs* yang dirangkai dengan kunjungan kerja Gubernur dan Wakil Gubernur NTB atau yang disebut *Jumpa Bang Zul dan Umi Rohmi* juga mendekatkan pemimpin dengan masyarakat dan menciptakan hubungan baik yang merupakan salah satu tugas utama Humas. Program ini pernah dilaksanakan di SMA Negeri 3 Sumbawa Besar.

PRCC sebagai bagian dari Biro Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi NTB memiliki tugas salah satunya untuk mensosialisasikan program kerja Pemerintah Provinsi NTB. Hal tersebut sesuai dengan pandangan Rachmadi (1993: 78) dalam Suprawoto (2018: 63) bahwa humas pemerintah memiliki tugas untuk, (1) Memberikan informasi dan pendidikan kepada masyarakat mengenai kebijakan, langkah-langkah, dan tindakan pemerintah secara jujur dan objektif, (2) Mempromosikan keberhasilan pembangunan kepada masyarakat dalam negeri maupun khalayak di luar negeri, dan (3) Memonitor respons khalayak terhadap setiap kebijakan pemerintah dan memfasilitasi komunikasi dua arah diantaranya.

Adapun hal yang perlu diperhatikan dalam program kerja ini ialah penggunaan istilah bahasa Inggris dalam penamaan program *Goest to CIVICs*, masyarakat awam tentunya akan sulit mengerti dan memahami maksud dari nama program kerja tersebut, bahkan kesulitan dalam menyebutkannya. Sehingga hal ini dapat menjadi hambatan dalam penyampaian pesan atau informasi kepada masyarakat. Sebaiknya penamaan program tersebut menggunakan bahasa Indonesia, karena target sarannya adalah orang Indonesia yakni masyarakat NTB, dengan demikian informasi dapat dengan mudah untuk dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat.

PRCC selain menjalankan inovasi sektor publik dari segi layanan dan proses pelayanan juga menjalankan inovasi pada metode pelayanan. Metode pelayanan yang diterapkan menggunakan metode pelayanan berbasis IT yang inovatif, yang ditunjang oleh pelayanan dengan bantuan aplikasi yakni, (a) *Data and Public Information Service* (DPIS) & *Governor Social Media Handling* (GSMH), dan (b) *Online Letter Disposition System* (OLDS).

Penggunaan istilah bahasa Inggris dalam pemberian nama mengenai sistem tersebut karena pengagasnya yaitu Kabiro Humas dan Protokol Setda Provinsi NTB mempunyai visi kedepan agar PRCC terkesan inklusif dan universal sehingga mendorong pemerintah daerah lain untuk mengetahui dan mengadopsi sistem PRCC yang inovatif ini. Penggunaan istilah bahasa Inggris dalam penamaan dari nama aplikasi tersebut dirasa kurang tepat untuk digunakan di daeran Provinsi NTB, dikarenakan hal tersebut ditujukan kepada masyarakat NTB, sehingga akan jauh lebih baik untuk menggunakan bahasa Indonesia atau bahasa sasak/ lokal sekalipun, sehingga masyarakat mudah untuk mengingat dan menyebutkannya.

*Data and Public Information Service* (DPIS) atau layanan data dan informasi adalah layanan yang digunakan untuk mengumumkan, menerima, mengelola, dan mendokumentasikan informasi publik. DPIS berfungsi sebagai pengelola basis data Biro Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi NTB, yang memudahkan pengunjung dalam mendapatkan informasi tentang pemerintah daerah dengan cara mengisi form dan memilih bagaimana cara menerima data, bisa melalui email atau diambil langsung. Kaitannya dengan hal tersebut PRCC membantu humas dalam memudahkan masyarakat memperoleh informasi secara terbuka. Humas pemerintah memiliki fungsi yang dikemukakan oleh I Gusti Ngurah Putra (2007: 14 – 15) dalam Suprawoto (2018: 67) yakni sebagai juru bicara lembaga, fasilitator, melayani permintaan dari publik, menindaklanjuti pengaduan dari publik, menyediakan informasi terkait kebijakan, program, produk, dan jasa lembaga, menciptakan lingkungan kerja yang dinamis, serta menjadi penghubung antara lembaga dengan masyarakat. Maka dalam hal ini sejalan dengan fungsi humas untuk melayani permintaan dari publik dengan memberikan akses bagi masyarakat untuk memperoleh informasi secara terbuka.

DPIS ini dibangun menggunakan teknologi *cloud computing* yang berupa aplikasi berbasis web (*online*), yang dapat diakses oleh tim PRCC dan atasan, pimpinan, serta internal Biro Humas dan Protokol yang berkepentingan. Akses masuk ke DPIS menggunakan sistem keamanan berupa permintaan *username* dan *password* untuk masuk ke dalam aplikasi DPIS. DPIS terdiri dari Desk Layanan Informasi, NTB Satu Data ([data.ntbprov.go.id](http://data.ntbprov.go.id)), dan Display Informasi Publik. Layanan ini dijalankan dan diawasi oleh 5 orang penanggung jawab (PIC)

yang ditempatkan pada *front office* (FO) Biro Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi NTB.

Sedangkan *Governor and Vice Governor Social Media Handling* (GSMH) merupakan suatu sistem aplikasi yang berfungsi untuk mengelola setiap *issue* yang berkembang di tengah masyarakat saat menggunakan media sosial seperti *facebook, Instagram, Twitter* serta dari pemberitaan di beberapa media *online* khususnya media *online* lokal (NTB) serta berfungsi juga untuk memmanajemen akun media sosial pimpinan dalam hal ini kepala daerah. Proses pengelolaan yang dilakukan dengan infrastruktur GSMH ini meliputi *sentiment analysis*, yaitu pengklasifikasian *issue* berdasarkan sentimen negatif atau positif. Proses tersebut memanfaatkan teknologi kecerdasan buatan (*artificial intelligent/AI*). AI membuat segala proses penjaringan dan pengklasifikasin *issue* menjadi lebih cepat, otomatis, dan akurat, sehingga memudahkan humas dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi NTB dalam mengelola isu-isu publik dan meningkatkan kepercayaan dan dukungan publik terhadap Pemerintah Provinsi NTB. Selain itu, GSMH dijalankan oleh PIC yang bertugas untuk menghidupkan dan mengawasi aplikasi melalui komputer dan sebuah LCD pada *Control Room* yang berfungsi untuk menampilkan informasi berupa isu publik yang telah terkumpul melalui integrasi API *Social Media*.

Kaitannya dengan hal tersebut, PRCC berarti membantu Humas dalam menjalankan tugasnya yang berkaitan dengan memmanajemen isu atau mengelola isu yang berkembang di masyarakat. Hal ini sejalan dengan tugas humas pemerintah sebagaimana yang dikemukakan oleh Latimore (2007: 310) dalam Suprawoto (2018: 67) yang mengungkapkan bahwa humas pemerintah berfungsi untuk menghimpun dan mengukur opini publik, menyusun dan memmanajemen efektivitas kerja lembaga humas, menyusun pesan untuk khalayak baik internal maupun eksternal, dan mengukur efektivitas dari keseluruhan prosesnya. Berarti PRCC membantu humas pemerintah dalam proses menghimpun dan mengukur opini publik melalui isu-isu yang berkembang di masyarakat.

Contohnya adanya tim peliputan atau tim lapangan yang terjun ke masyarakat dalam hal-hal yang berkaitan dengan isu pemerintahan di Provinsi NTB, segala isu yang berkembang di masyarakat yang terserap oleh tim peliputan kemudian diredaksikan dan dipilih untuk kemudian diurutkan sesuai urgensinya untuk masuk ke laporan dan dibahas oleh tim Humas sebagai bagian dari fungsi Humas yaitu *counter issue*. Selanjutnya juga terdapat aplikasi-aplikasi yang dibekali dengan kecerdasan buatan yang dapat memantau postingan dan unggahan baik dari Gubernur dan Wakil Gubernur serta masyarakat untuk kemudian dikumpulkan dan dibentuk menjadi keluaran visual berupa grafik yang digunakan untuk menganalisis isu yang paling sering dibicarakan oleh masyarakat di media sosial dan juga memantau isi pemberitaan media berita *online* lokal dan nasional tentang NTB.

Dengan adanya GSMH dan DPIS, membuat sistem tata kelola pemerintahan khususnya dalam penyerapan aspirasi masyarakat memiliki sisi inovatif yang memanfaatkan teknologi *artificial intelligence*. Dengan inovasi tersebut, maka proses penyerapan aspirasi masyarakat yang semula harus dijemput melalui serangkaian kunjungan kerja menjadi lebih cepat karena masyarakat bisa langsung menyampaikan aspirasinya melalui sosial media yang kemudian dihimpun oleh GSMH dan DPIS sehingga menghasilkan informasi bagi pimpinan daerah.

*Online Letter Disposition System (OLDS)* adalah aplikasi registrasi (pencatatan) surat masuk yang diajukan untuk pejabat publik di lingkungan Pemerintah Provinsi NTB khususnya Gubernur dan Wakil Gubernur. Aplikasi ini berjalan dengan menggunakan arsitektur teknologi *Laravel Framework*, dengan integrasi *SMS Gateway/ SMS Center*, dan *LCD Display*.

OLDS dalam kaitannya dengan sosialisasi program kerja Pemerintah Provinsi NTB, waktu yang dibutuhkan lebih singkat dan cara yang lebih mudah bagi pemohon informasi publik untuk mendapat informasi. Kaitannya dengan hal ini, sejalan dengan tugas humas pemerintah yang merespons dan memberikan kemudahan dalam pelayanan permohonan informasi yang dibutuhkan oleh publik maupun OPD. Seperti yang diungkapkan oleh Ruslan (2006: 299 – 300) bahwa fungsi humas pemerintah terdiri dari: (1) Mengamankan kebijaksanaan atau citra positif pemerintah, (2) Memberikan pelayanan informasi yang baik (3) Menyebarkan informasi mengenai kebijaksanaan dan program-program kerja pemerintah kepada masyarakat, (4) Menjadi komunikator dan mediator yang baik antara pemerintah dengan masyarakat, dan (5) Berperan aktif dalam menciptakan dan menjaga kondusifitas demi menjamin stabilitas politik pembangunan nasional, baik jangka pendek maupun jangka panjang. Berdasarkan point ke-2 humas pemerintah harus memberikan pelayanan yang baik, yang berarti dalam hal ini humas pemerintah harus mampu memberikan pelayanan yang baik dan juga memudahkan masyarakat atau OPD untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Sehingga dengan adanya PRCC membantu humas pemerintah menjalankan fungsinya dalam aktivitas tersebut dengan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dan OPD.

Masyarakat dapat mengajukan permohonan informasi melalui *website* PPID di bawah Biro Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi NTB atau melalui *frontliner* PRCC. OLDS membuat pelayanan informasi menjadi lebih cepat karena OLDS terintegrasi dengan DPIS dan Sistem Elektronik Dokumentasi Peliputan Terpadu SENDOK-PLATE. SENDOK-PLATE adalah aplikasi yang didesain untuk tim peliputan kegiatan pimpinan dalam hal ini Gubernur dan Wakil Gubernur, serta pejabat lainnya di lingkungan Pemerintah Provinsi NTB. Aplikasi ini bertujuan untuk memudahkan tim peliputan kegiatan dalam mendokumentasikan hasil foto dan video yang didapatkan selama kegiatan berlangsung. Aplikasi SENDOK-PLATE diakses secara *online* sehingga dapat secara mudah dan cepat diakses oleh bagian atau tim lain yang membutuhkan foto dan video dokumentasi tanpa harus meng*copy* file dari komputer tim peliputan namun bisa dari komputer mana saja yang terhubung dengan SENDOK-PLATE.

Kedua aplikasi baik *Data and public information service (DPIS) & Governor social media handling (GSMH)* dan *online Letter Disposition System* merupakan hal yang baru ditubuh PRCC yang belum diterapkan sebelumnya. Sehingga ini merupakan sebuah inovasi yang mempermudah pekerjaan ditubuh Biro Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi NTB.

Inovasi GSMH, DPIS, dan OLDS telah mendapatkan pengakuan dari Kemenkumham RI melalui Dirjen Kekayaan Intelektual melalui Sertifikat Hak Kekayaan Intelektual (HKI) (GSMH: EC00201929319, DPIS: EC00201929318, OLDS: EC00201929321) pada bulan Februari 2019 atau tepat sebelum Launching PRCC. Selain itu juga telah memperoleh penghargaan sebagai bentuk apresiasi dari Gubernur dan Wakil Gubernur Provinsi NTB.



Kelompok sasaran dari inovasi PRCC ini adalah Pimpinan Daerah, Instansi Vertikal, Kepala OPD di Lingkungan Provinsi NTB, Pemerintah Kabupaten/Kota, Pemerintah Desa dan seluruh elemen masyarakat NTB. Faktor pendukung dalam tubuh PRCC yaitu: Adanya fasilitas infrastruktur IT (*IT Tools*) yang mempunyai dalam sistem PRCC sehingga dapat menunjang pekerjaan dengan optimal. Adanya tim ahli PRCC yang berkompotensi sehingga mampu mempercepat jalannya aktivitas kehumasan di Pemprov NTB. Apresiasi dari Gubernur dan Wakil Gubernur serta pimpinan dan atasan di Biro Humas dan Protokol yang membuat tim semakin solid dan termotivasi untuk menyelesaikan tugas-tugas di PRCC.

Sementara itu, factor penghambatnya adalah keberlangsungan PRCC yang belum memiliki aturan yang jelas pada tingkat peraturan daerah, sehingga menimbulkan kurang jelasnya status dan jenjang karir tim ahli PRCC. Hal ini bisa saja menimbulkan kemacetan dalam proses pengembangan inovasi PRCC berhubungan karena motivasi kerja tim yang terganggu oleh status kejelasan karir. Posisi PRCC secara hirarki berada di bawah Sub Bagian Hubungan Media yang mengakibatkan lambatnya jalur komando dari pimpinan (Kabiro Humas) ke PRCC karena harus melewati Bagian Pemberitaan kemudian Sub Bagian Hubungan Media.

## Penutup

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh melalui observasi di lapangan dan berbagai sumber data, maka dapat disimpulkan bahwa Inovasi *Public Relation Command Center* dalam Sosialisasi Program Kerja Pemerintah Provinsi NTB menurut Tipologi Inovasi menurut Albury (2003) dalam Muluk (2008:44-45), ialah: Inovasi Produk/Layanan berupa digitalisasi diseminasi informasi, yang terdiri dari digitalisasi informasi internal dan digitalisasi informasi eksternal. Inovasi Proses Layanan berupa NTB Gemilang *Goes to CIVICs*. Inovasi Metode Pelayanan berupa *Data and Public Information Service (DPIS) & Governor Social Media Handling (GSMH)* dan *Online Letter Disposition System*.

Faktor Pendukung dalam pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik dalam Sosialisasi Program Kerja Pemerintah Provinsi NTB ialah: (1) Adanya fasilitas infrastruktur IT (*IT Tools*) yang mempunyai dalam sistem (2) Adanya tim ahli PRCC yang berkompoten, (3) Apresiasi dari Gubernur dan Wakil Gubernur serta pimpinan dan atasan. Sedangkan untuk faktor penghambat dalam pelaksanaan inovasi pelayanan publik ialah: (1) Belum memiliki aturan yang jelas pada tingkat peraturan daerah, (2) Posisi PRCC secara hirarki berada di bawah Sub Bagian Hubungan Media yang mengakibatkan lambatnya jalur komando dari pimpinan (Kabiro Humas) ke PRCC karena harus melewati Bagian Pemberitaan kemudian Sub Bagian Hubungan Media. Peneliti menyarankan kajian lanjutan yang lebih mendalam mengenai hubungan antara inovasi dengan efektivitas kinerja aparatur pemerintahan dan efisiensi sumber daya pemerintah daerah. Tim Humas dan Protokol mempertimbangkan untuk mengubah nama dari seluruh inovasi yang dijalankan seperti yang menggunakan istilah bahasa Inggris menjadi bahasa Indonesia atau menggunakan istilah bahasa lokal/sasak, sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengingat nama program dan mengerti makna dari program tersebut. Pegawai atau Tim Ahli PRCC berasal dari Pegawai Pemerintahan/OTK. Diharapkan untuk penelitian selanjutnya, dapat meneliti mengenai efektivitas inovasi PRCC.

## Daftar Pustaka

- Cutlip, Scott M. Allen H. Center. Broom. Glen M. 2005. *Effective Public Relations Edisi 8*. PT. Indeks Kelompok Gramedia. Jakarta.
- Muluk, M.R. Khairul. 2008. *Knowledge Management: Kunci Sukses Pemerintahan Daerah*. Banyumedia. Malang.
- PRCC Biro Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi NTB. 2019. *Panduan Public Relations Command Center (PRCC) Untuk NTB Gemilang*. September. I. Mataram.
- Ruslan, Rusady. 2006. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*. RajaGrafindo Persada. Jakarta.
- Ruslan. Rusady. 2006. *Manajemen Public Relations*. Penerbit Rajawali Press. Jakarta.
- Sugiyono. 2015. *Cara Mudah Menyusun Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. CV. Alfabeta. Bandung.
- Suprawoto. 2018. *Government Public Relations: Perkembangan dan Praktik di Indonesia*. Prenadamedia Group. Jakarta.
- (Kanal YouTube Resmi Biro Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi NTB). *PRCC Untuk NTB Gemilang: Strategi Pengembangan Manajemen PRCC Berbasis Aplikasi*. <https://www.youtube.com/watch?v=gNTd9AYyVdk> diakses pada 24 Maret 2020 pukul 10.26 WITA
- (Situs Resmi Biro Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi NTB). <https://birohumasprotokol.ntbprov.go.id/profil-pimpinan/> diakses pada 13 Maret 2020 pukul 13.20 WITA
- , <https://birohumasprotokol.ntbprov.go.id/struktur/> diakses pada 13 Maret 2020 pukul 13.21 WITA
- , <https://birohumasprotokol.ntbprov.go.id/tugas-dan-fungsi/> diakses pada 13 Maret 2020 pukul 13.21 WITA
- , <https://birohumasprotokol.ntbprov.go.id/visi-dan-misi/> diakses pada 13 Maret 2020 pukul 13.20 WITA
- (Situs Resmi PRCC) <http://prcc.ntbprov.go.id:8003/> diakses pada 13 Maret 2020 pukul 13.22 WITA
- (Situs Resmi Provinsi NTB) <https://www.ntbprov.go.id/profil-daerah> diakses pada 16 Maret 2020 pukul 11.12 WITA
- , <https://www.ntbprov.go.id/profil-pimpinan> diakses pada 13 Maret 2020 pukul 12.21 WITA